

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего  
образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра теории государства и права

**Защита прав потребителей при оказании платных медицинских услуг**

**АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ**

студента 3 курса 364 группы  
направления подготовки 40.04.01 «Юриспруденция»  
юридического факультета

**Надирбекова Шамиля Магомедовича**

Научный руководитель  
профессор, доктор юрид. наук,  
доцент

\_\_\_\_\_  
подпись          дата

Т.В. Милушева

Заведующий кафедрой  
теории государства и права,  
канд. юрид. наук, доцент

\_\_\_\_\_  
подпись          дата

Н.В. Тюменева

Саратов – 2022

**Введение.** Актуальность темы исследования. Здоровье – одно из важнейших человеческих ценностей, и потому право каждого человека на охрану здоровья и медицинскую помощь является общепризнанной нормой международного права. Охрана здоровья граждан является приоритетным направлением государственной политики нашего государства, что подтверждается ч. 2 ст. 7 Конституции Российской Федерации. При этом охрана здоровья граждан включает создание условий не только для развития здравоохранения в целом, но и для полноценной реализации самого права на медицинскую помощь.

Одним из неперенных условий предоставления платных медицинских услуг пациенту является заключение договора возмездного оказания медицинских услуг, который, в свою очередь, устанавливает права и обязанности сторон. При этом пациент, имеющий намерение получить либо получающий платные медицинские услуги лично согласно договору, является потребителем. Как наиболее уязвимый участник возникших гражданско-правовых отношений, пациент-потребитель очень часто становится свидетелем нарушений его прав и законных интересов со стороны медицинских организаций. В связи с этим тема настоящего исследования, посвященная защите прав потребителей платных медицинских услуг, является весьма актуальной.

В качестве теоретической основы исследования были использованы труды таких авторов, как М. И. Брагинский, В. В. Витрянский, Ю. В. Романец и др. Интерес к изучению данной темы нашел свое отражение в исследованиях таких авторов, как: А. Р. Шаяхметова, Ю. В. Данилочкина, П. Г. Габай и др.

Целью настоящего исследования является углубленное изучение вопросов правового регулирования в сфере защиты прав потребителей платных медицинских услуг.

Для достижения поставленной цели решению подлежат следующие задачи: 1) изучить юридическую природу договора возмездного оказания медицинских услуг и его содержание;

2) рассмотреть правовое регулирование гражданско-правовых отношений, возникающих из договора возмездного оказания медицинских услуг;

3) охарактеризовать внесудебные способы защиты прав потребителей платных медицинских услуг и выявить проблемы их реализации;

4) исследовать судебный способ защиты прав потребителей платных медицинских услуг и выявить проблемы его реализации;

5) предложить пути преодоления выявленных проблем в сфере защиты прав потребителей платных медицинских услуг.

В результате проведенного исследования на защиту выносятся ряд сформулированных автором положений, имеющих теоретическое и практическое значение:

Включение в п. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, абзаца следующего содержания: «Типовые формы договора утверждаются Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», и исключения подпункта «и».

Кроме того, в содержание указанных правил следует внести раздел «О порядке заключения договора возмездного оказания медицинских услуг с применением информационно-телекоммуникационных технологий».

Внесение в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановление правительства от 04.10.2021 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» раздела о порядке предъявления претензий .

Исключение из п. 2 ст. 15 запрета на проведение плановой и внеплановой выездной проверки должностными лицами органа государственного и муниципального контроля при отсутствии при ее

проведении руководителя или иного уполномоченного представителя юридического лица, индивидуального предпринимателя, если основанием проверки является нарушение прав потребителей.

Введение в налоговое законодательство нормы об уплате государственной пошлины по искам, связанным с нарушением прав потребителей, цена которых превышает 1 млн. рублей, по результатам судебного разбирательства.

Обосновывается целесообразность создания в структуре органов исполнительной власти Российской Федерации Федерального агентства или Бюро медицинской экспертизы, находящееся в ведении Правительства Российской Федерации в целях исключения ведомственной заинтересованности в исходе спора и обеспечения объективности судебно-медицинской и независимой медицинской экспертиз.

Необходимо повышение правовой культуры, формирование правовой грамотности населения-потребителей медицинских услуг граждан. Необходимо активное участие в освещении вопросов по защите прав потребителей платных медицинских услуг должны принять должностные лица Роспотребнадзора РФ, представители общественных объединений потребителей, СМИ.

Структура работы. Работа состоит из введения, трех глав, пяти параграфов, заключения и списка использованной литературы.

Основное содержание работы. В дореволюционной России отношения между врачом и пациентом оформлялись в виде договора личного найма в письменной или устной форме на усмотрение сторон, при этом выполнение обязательств по такому договору осуществлялось под контролем государственного органа, который определял размер вознаграждения врача за оказание медицинских услуг.

Первое направление связано с оказанием медицинской помощи с целью получения заключения медицинского работника сторонней медицинской организации по вопросам оценки состояния здоровья пациента, уточнения

диагноза, определения прогноза, тактики лечения т. д. Предполагается, что данное направление повысит качество оказания медицинских услуг, а также поможет избежать совершения «врачебных ошибок». Второе направление связано с проведением консультаций в целях профилактики, сбора, анализа жалоб пациента и данных анамнеза, оценки эффективности лечебно-диагностических мероприятий, медицинского наблюдения за состоянием здоровья пациента, принятия решения о необходимости проведения очного приема. При этом дистанционное наблюдение за состоянием здоровья пациента будет назначаться после очного приема и установления диагноза заболевания .

Телемедицинские услуги, как и любые медицинские услуги, могут быть оказаны на возмездной основе, при этом наличие договора на оказание соответствующих услуг является одним из ключевых условий оказания медицинской услуги с применением телемедицинских технологий. Однако в Приказе Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.11.2017 г. № 965н отсутствует информация о том, в какой форме должен заключаться договор, какие условия он должен содержать и т. д. Это может привести к нарушению прав потребителей телемедицинских услуг со стороны недобросовестных медицинских организаций. Поэтому целесообразно внести в Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг раздел, который регламентировал бы содержание, порядок заключения договора возмездного оказания медицинских услуг с применением информационно-телекоммуникационных технологий.

Итак, непременным условием предоставления платных медицинских услуг пациенту является заключение договора возмездного оказания медицинских услуг с медицинской организацией. В силу п. 1 ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации договор возмездного оказания услуг – это соглашение сторон, по которому одна сторона – исполнитель

обязуется по заданию другой стороны – заказчика оказать услуги, а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

По юридической природе договор возмездного оказания медицинских услуг является консенсуальным, поскольку признается заключенным с момента согласования сторонами существенных условий; возмездный, поскольку одна сторона должна получить плату или иное встречное предоставление за исполнение своих обязанностей; взаимный, поскольку стороны договора обладают взаимными правами и обязанностями.

Договор возмездного оказания медицинских услуг является публичным договором. В Определении Конституционного Суда Российской Федерации от 06.06.2002 г. № 115-О отмечается, что деятельность по оказанию платных медицинских услуг относится к предпринимательской деятельности, осуществляемой под публичным контролем. Публично-правовой характер договора возмездного оказания медицинских услуг накладывает на деятельность исполнителя ряд ограничений. Стоимость медицинских услуг должна быть одинаковой для всех обратившихся в медицинскую организацию потребителей. Однако допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей, например, ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам, многодетным семьям и др.

Такое ограничение свободы договора для исполнителя направлено на защиту интересов гражданина-потребителя как экономически более слабой стороны, а также на обеспечение реализации им права на медицинскую помощь.. Так, Гагаринский районный суд г. Москвы отказал истцу в удовлетворении исковых требований о понуждении заключить с ним договор, поскольку у ответчика не имелась возможность предоставить необходимые медицинские услуги в исполнении определенного врача .

В научной литературе вопрос о характерных признаках договора присоединения является неоднозначным. Законодатель не дает определения понятиям «формуляр» и «стандартная форма», что затрудняет отнесение того или иного гражданско-правового договора к договору присоединения . Но

большинство цивилистов сходятся во мнении, что основным признаком договора присоединения выступает наличие в нем стандартных условий, предварительно сформулированных одной из сторон и предназначенных для многократного использования к неопределенному кругу лиц. Таким образом, договор возмездного оказания медицинских услуг, заключаемый между заказчиком и исполнителем можно отнести к договору присоединения, так как заказчику предоставляют типовые договоры возмездного оказания медицинских услуг, условия которого определены, по сути, только медицинской организацией.

Медицинская услуга имеет ряд отличительных черт, поскольку связана с наивысшими ценностями для человека – жизнь и здоровье. Так, большинство авторов единодушно относят медицинскую услугу к нематериальным услугам, поскольку «нематериальный результат медицинской услуги выражается в состоянии здоровья потребителя». В научной литературе выделяют и такие особенности медицинской услуги, как ее индивидуальный характер, так как «каждая медицинская услуга уникальна и зависит от ряда обстоятельств: состояние здоровья человека, физиологические особенности его организма, личностные особенности»; а также ее направленность, поскольку целью медицинской услуги является

«определенное состояние здоровья человека, что может выражаться в улучшении, ухудшении или в отсутствии каких-либо изменений состояния здоровья».

Одной из важнейших характеристик медицинской услуги является её качество. Данные характеристики относятся и к качеству медицинских услуг, так как их предоставление является частью комплекса мероприятий по оказанию медицинской помощи. В ст. 10 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ в числе условий, обеспечивающих качество медицинских услуг, является применение порядков оказания и стандартов медицинской помощи. Оказание медицинских услуг ненадлежащего качества может привести к ухудшению состояния здоровья потребителя, а также к его смерти.

Оказание медицинских услуг осуществляется на условиях неразглашения информации, составляющей врачебную тайну. Однако в ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ законодатель приводит исчерпывающий список случаев, когда разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, допустимо, например, при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений т. д. Законодатель предусматривает несколько видов юридической ответственности за разглашение сведений, составляющих врачебную тайну. В первую очередь, это ответственность, предусмотренная действующим гражданским законодательством. Так, ст. 150 Гражданского кодекса Российской Федерации устанавливает, что личная тайна, к которой большинство цивилистов относят сведения, составляющие врачебную тайну, является нематериальным благом человека. В соответствии со ст. 151 Гражданского кодекса Российской Федерации если гражданину нанесен моральный вред в связи с нарушением его нематериальных благ, то суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. Однако большинство случаев нарушения врачебной тайны не доходит до судебного разбирательства. По мнению А. Н. Левушкина, А. Н. Пушкаревой, это сопряжено с тем, что, во-первых, лицо не всегда знает, что его тайна подверглась огласке; во-вторых, нарушение врачебной тайны встречается настолько часто, что оно не воспринимается населением как правонарушение; в-третьих, с низкой правовой культурой.

Таким образом, любая услуга, оказываемая в рамках отношений возмездного оказания услуг, имеет стоимостный характер. В научной литературе ведутся дискуссии о том, является ли стоимость услуги существенным условием договора возмездного оказания услуг или нет. Большинство цивилистов, ссылаясь на норму п. 3 ст. 424 Гражданского кодекса Российской Федерации, считают, что стоимость услуги не может являться существенным условием договора возмездного оказания услуг. Как следует из п. 11 Информационного письма Президиума Высшего



Арбитражного Суда Российской Федерации от 25.02.2014 г. № 165 «Обзор судебной практики по спорам, связанным с признанием договоров незаключенными», заявление стороны договора о необходимости согласования какого-либо условия означает, что такое условие является существенным для данного договора. Как правило, стоимость медицинских услуг определяется медицинской организацией самостоятельно. Потребителю (заказчику) выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг.

В силу п. 1 ст. 420 Гражданского кодекса Российской Федерации заключение договора предусматривает установление прав и обязанностей сторон.

Из определения понятия договора возмездного оказания услуг следует, что исполнитель обязан по заданию заказчика оказать услуги. В силу ст. 780 Гражданского кодекса Российской Федерации исполнитель обязан оказать услуги лично, если иное не предусмотрено в договоре. Это объясняется тем, что в договоре возмездного оказания услуг отсутствует о вещественный результат, качество которого может быть проверено, и поэтому для заказчика становится значимым вопрос, кто именно оказывает услугу. Поскольку договор возмездного оказания медицинских услуг является публичным договором, то медицинская организация обязана оказать медицинские услуги в отношении каждого, кто к ней обратится. Кроме того, медицинская организация обязана оказать тот перечень и тот объем медицинских услуг, которые предусмотрены в договоре. В случае если при оказании платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг для устранения угрозы жизни потребителя, то такие медицинские услуги оказываются безвозмездно.

С даты вручения претензии исполнителю отсчитываются сроки исполнения требований, а также штрафные санкции.

Как показывает судебная практика, существует проблема доказывания факта вручения претензии исполнителю потребителем. Надлежащим

доказательством получения претензии исполнителем является наличие на ее копии с отметкой о вручении (дата, подпись с указанием должности, штамп, печать). Чтобы подтвердить факт личного вручения претензии, достаточно двух свидетелей, которые при необходимости готовы подтвердить уклонение исполнителя от приема претензии в суде. Кроме того, получить претензию должно надлежащее лицо, то есть только то лицо, у которого есть полномочия принимать корреспонденцию.

Таким образом, при нарушении прав и законных интересов потребитель платных медицинских услуг потребитель вправе обратиться в Роспотребнадзор одним из следующих способов: 1) лично (информация о месте приема, об установленных для приема днях и часах размещена, как правило, на информационных стендах и на официальных сайтах Роспотребнадзора и его территориальных органов); 2) по почте с уведомлением о вручении; 3) в форме электронных сообщений путем заполнения специальной формы на официальном сайте Роспотребнадзора; 4) факсимильным письменным обращением; 5) в форме письменного обращения через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для второй половины XX столетия в странах англо-саксонского права (США, Австралии, Великобритании) характерно интенсивное развитие медиации, а уже позже в континентальной Европе употребление термина «медиация» в современном ее понимании. При этом процедура медиации применялась чаще всего при разрешении споров в сфере семейных и трудовых правоотношений. Впоследствии медиация получила признание при разрешении споров самого широкого круга правоотношений, например, споры в сфере корпоративных, публичных правоотношений<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Алламярова Н.В. Проблемы и перспективы развития внесудебного урегулирования споров между медицинскими организациями и пациентами посредством медиации URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-i-perspektivy-razvitiya-vnesudebnogo-uregulirovaniya-sporov-mezhdu-meditsinskimi-organizatsiyami-i-patsientami-posredstvom> (дата обращения: 01.02.2021)

Данная процедура может быть проведена сторонами в любой момент до принятия решения по спору судом. Момент, с которого начинает применяться процедура медиации, определяется моментом заключения соглашения о проведении процедуры медиации.<sup>2</sup>

Стоит отметить, что медиативное соглашение не может быть исполнено принудительно, если оно не было трансформировано в ходе судебного процесса в мировое соглашение.

Таким образом, к безусловным достоинствам рассматриваемого способа защиты нарушенных прав можно отнести направленность на положительный результат, отсутствие временных затрат, конфиденциальность, а также право обратиться в суд на любой стадии проведения процедуры медиации. Процедура медиации характеризуется как эффективный способ урегулирования конфликтов при нарушении норм профессиональной этики при оказании медицинской услуги; при нарушении конституционных прав граждан на получение бесплатной медицинской услуги (например, навязывание платных медицинских услуг); при невыполнении обязательств условий договора возмездного оказания медицинских услуг.

Процедура медиации имеет ряд существенных недостатков. Во-первых, спор между сторонами может быть не разрешен. Это связано с тем, что процедура медиации не предполагает принятие решения третьей стороной. Задача медиатора состоит в том, чтобы стороны пришли к обоюдно устраивающему соглашению. Во-вторых, неосведомленность сторон о процедуре медиации препятствует включению медиативной оговорки в типовые договоры, в том числе в договоры возмездного оказания медицинских услуг, поскольку это будет расцениваться как включение в договор условия, ущемляющего права потребителя. В-третьих, процедура

---

<sup>2</sup> Басова А.В. Медиация в здравоохранении: проблемы применения и перспективы URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mediatsiya-v-zdravoohranenii-problemy-primeneniya-i-perspektivy> (дата обращения: 01.06.2021)

медиации осуществляется на платной основе. Поскольку к гражданско-правовым отношениям между сторонами договора возмездного оказания медицинских услуг применяется законодательство о защите прав потребителей, то истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Защита прав потребителей, в частности потребителей платных медицинских услуг, является одним из приоритетных направлений социальной политики Российской Федерации. Несмотря на кажущуюся прозрачность правовых норм, регулирующих договорные гражданско-правовые отношения в сфере возмездного оказания медицинских услуг, на практике допускаются многочисленные нарушения прав пациента-потребителя со стороны недобросовестных медицинских организаций. Об этом свидетельствуют и итоги контрольно-надзорных мероприятий, проводимых должностными лицами Роспотребнадзора, и ежегодный рост числа обращений граждан по вопросу нарушения их потребительских прав, а также анализ результатов проведенного опроса граждан.

С 1 января 2018 года в России стало возможным оказание медицинских услуг дистанционно с применением информационно-телекоммуникационных технологий. Однако в Порядке организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.11.2017 г. № 965н, отсутствует правовое регулирование гражданско-правовых отношений, возникающих в сфере возмездного оказания телемедицинских услуг. Это может привести к нарушению прав потребителей «телемедицинских» услуг со стороны медицинских организаций. В связи с чем, включение раздела о порядке заключения договора возмездного оказания медицинских услуг с применением информационно-телекоммуникационных технологий в Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, а также правовая проработка проблемы неразглашения врачебной тайны сократило бы нарушения в данной сфере.

В рамках настоящего исследования был проведен анализ как судебного, так и внесудебных способов защиты прав потребителей платных медицинских услуг. Как было выяснено, при реализации данных способов потребитель платных медицинских услуг сталкивается с рядом проблем.

Наиболее простым и доступным внесудебным способом защиты нарушенных прав потребителя является претензионный способ. Однако он не пользуется особой популярностью среди потребителей. По большей части, это связано с тем, что и в Законе Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1, и в Правилах предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг отсутствует четкая регламентация порядка предъявления претензии и обязательного ответа на нее с указанием сроков. Поэтому целесообразно ввести в данные нормативно-правовые акты раздел о порядке предъявления претензий с указанием формы, содержания претензии и обязательного ответа на неё с указанием сроков.

Таким образом, активная просветительская деятельность среди населения повысит уровень правовой грамотности граждан, а предложенные изменения в законодательстве минимизируют количество нарушений прав и законных интересов потребителей платных медицинских услуг.