

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

Кафедра гражданского права и процесса

**Гражданско-правовое регулирование защиты прав потребителей
медицинских услуг в РФ**

АВТОРЕФЕРАТ МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студента 3 курса 362 группы
направления подготовки 40.04.01 – «Юриспруденция»
юридического факультета

Гамаюновой Елены Михайловны

Научный руководитель
доцент кафедры гражданского
права и процесса,
канд. юрид. наук

И.М. Конобеевская

Заведующий кафедрой
гражданского права и процесса
канд. юрид. наук, доцент

Е.Н. Тогузаева

Саратов
2025

Введение

Актуальность исследования. Охрана здоровья граждан - одно из приоритетных направлений государственной политики Российской Федерации. В свою очередь, основной закон нашего государства - Конституция провозглашает право каждого на охрану здоровья и медицинскую помощь. В современном обществе медицинские услуги становятся неотъемлемой частью жизни каждого человека, и их качество и безопасность приобретают первостепенное значение.

С каждым годом увеличивается количество нарушений прав граждан в сфере охраны здоровья. По данным Росздравнадзора за 1-ый квартал 2025 года было зафиксировано 52 292 обращения граждан с жалобами на нарушение прав на получение медицинской помощи. Отмечается, что из них 28052 обращений поступило в центральный аппарат и 24240 обращений в территориальные органы Росздравнадзора по субъектам Российской Федерации. Данный показатели превышают прошлогодние показатели на 3,8% и как показывает анализ обращений, вопросы качества и безопасности медицинской деятельности наиболее частые среди граждан и составляют 52,3%.

Кроме того, в последние годы наблюдается рост числа судебных споров, связанных с некачественным оказанием медицинских услуг, что также свидетельствует о проблематике в данной области.

В связи с этим защита прав потребителей в сфере возмездного оказания медицинских услуг приобретает всю большую значимость, представляя собой комплекс мер и правовых инструментов, необходимых для обеспечения эффективной реализации прав пациентов. Однако на сегодняшний день отсутствует единая система законодательства, регулирующая отношения в сфере возмездного оказания медицинских услуг, что создает дополнительные препятствия для правоприменительной деятельности. Все это обуславливает необходимость совершенствования законодательства и правоприменительной практики в сфере защиты прав потребителей медицинских услуг.

Также актуальность исследования обусловлена тем, что в условиях развития медицинских технологий и расширения спектра предоставляемых медицинских услуг возрастает необходимость в разработке действенных механизмов правового регулирования отношений между потребителями и медицинскими организациями.

Проблемы определения правовой природы медицинской услуги, механизмов гражданско-правовой защиты прав потребителей медицинских услуг и ответственности за причинение вреда жизни и здоровью гражданина

медицинскими услугами ненадлежащего качества указывают на необходимость всестороннего анализа правового регулирования отношений, возникающих в данной сфере.

Так, исследование гражданско-правового регулирования защиты прав потребителей медицинских услуг является актуальным и значимым направлением, которое может способствовать в дальнейшем повышению качества и безопасности данных услуг, а также обеспечить защиту прав и законных интересов граждан в сфере возмездного оказания медицинских услуг.

Целью работы является комплексный анализ особенностей гражданско-правового регулирования защиты прав потребителей в сфере возмездного оказания медицинских услуг.

Для достижения указанной цели была предпринята попытка решить следующие **задачи**:

- проанализировать понятие, признаки и виды медицинской услуги;
- изучить субъектный состав правоотношений, возникающий из договора возмездного оказания медицинских услуг;
- проанализировать систему законодательства, регулирующую отношения в сфере оказания медицинских услуг;
- рассмотреть основные права потребителей медицинских услуг;
- раскрыть особенности внесудебной защиты и судебной защиты прав потребителей медицинских услуг;
- исследовать специфику гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей при оказании медицинских услуг;
- проанализировать понятие и гражданско-правовые последствия медицинской ошибки;
- выработать обоснованные предложения по совершенствованию законодательного регулирования общественных отношений, возникающих в сфере защиты прав потребителей медицинских услуг.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие в связи с защитой прав потребителей в сфере возмездного оказания медицинских услуг.

Предмет исследования составляют нормы права, регламентирующие отношения, возникающие в процессе защиты прав потребителей в сфере возмездного оказания медицинских услуг, а также материалы судебной практики и положения доктринальных исследований.

Степень научной разработанности. Общие вопросы защиты прав потребителей рассматривались в трудах С.Ю. Баранова, О.Ю. Блохиной, В.В.

Богдан, В.В. Даниловой, И.В. Кирюшиной, Э.Г. Корнилова, Л.П. Морозова, Т. Чебышевой, А.Е. Шерстобитова, Л.А. Шашковой и другими.

Исследованию вопросов гражданско-правового регулирования отношений, возникающих при защите прав потребителей медицинских услуг, посвятили свои научные работы: М.В. Болотина, И.Г. Галь, С.П. Гришаева, Ю.В. Данилочкина, Н.К. Елина, З.В. Каменева, Д.Ф. Кириченко, И.Г. Ломакина, А.А. Сироткина, А.Р. Шаяхметова, Е.П. Шевчук и другие.

Правовое регулирование защиты прав потребителей медицинских услуг является предметом исследования в диссертационных работах М.В. Болотиной (Гражданско-правовое регулирование прав потребителей при оказании медицинских услуг), Л.Т. Гибадулиной (Гражданско-правовая охрана прав потребителей медицинских услуг), Н.К. Елиной (Правовые проблемы оказания медицинских услуг), Д.Ф. Кириченко (Правовое регулирование защиты прав потребителей медицинских услуг), И.Г. Ломакиной (Гражданско-правовое регулирование отношений по оказанию медицинских услуг в Российской Федерации) и др.

Научная новизна заключается в комплексном исследовании нормативно-правовой базы, регламентирующей защиту прав потребителей медицинских услуг, в частности выявлены пробелы и коллизионные вопросы, возникающие в процессе применения действующего законодательства в сфере здравоохранения. На основе полученной в ходе исследования информации автором разработаны конкретные рекомендации по совершенствованию правового регулирования и повышению эффективности механизмов защиты прав потребителей медицинских услуг, предложены поправки в законодательство.

В соответствие с поставленной целью и задачами на защиту выносятся **следующие положения:**

1. Обоснован вывод о том, что понятия «медицинская помощь» и «медицинская услуга» соотносятся как общее с частным, причем медицинская помощь является более широким понятием, чем медицинская услуга, так как включает в себя не только предоставление медицинских услуг, но и комплекс медицинских мероприятий, направленных на лечение и профилактику заболеваний.

2. Субъектами гражданских правоотношений, возникших на основании договора возмездного оказания медицинских услуг, являются Заказчик и Исполнитель. В случае, если Заказчиком является физическое лицо, то оно одновременно сочетает правовые статусы «заказчика», «потребителя» и «пациента».

3. Отсутствие систематизации законодательства, регулирующего правоотношения в сфере возмездного оказания медицинских услуг является одной из главных нерешенных проблем. Учитывая высокую значимость медицинских услуг и выявленных недостатков в гражданско-правовом регулировании, предложено ввести новый параграф «Договор возмездного оказания медицинских услуг» в главу 39 Гражданского кодекса РФ, а уже существующие статьи главы 39 ГК РФ отнести в другой параграф под названием «Общие положения договора возмездного оказания услуг».

4. Отсутствие законодательного определения вреда, причиненного жизни и здоровью и неоднозначность его толкования влекут теоретические проблемы правового характера, а также создают трудности в правоприменительной деятельности.

В виду устранения неопределенности, предлагается дополнить статью 2 Закона об охране здоровья граждан понятием следующего содержания: «Вред, причиненный жизни (здоровью) пациента при оказании медицинской помощи (медицинской услуги) – это умаление принадлежащих пациенту нематериальных (жизни, здоровья) и материальных (расходы на восстановление здоровья) благ, включая причинение физических и/или нравственных страданий действиями/бездействиями медицинского работника».

5. В настоящий момент в российском законодательстве отсутствует легальное определение медицинской или врачебной ошибки, что приводит к трудности разграничения таких понятий как несчастный случай при оказании медицинской помощи, халатность, дефект оказания медицинских услуг.

В целях совершенствования правового регулирования медицинской деятельности предлагается законодательно закрепить понятие врачебной ошибки в статье 2 Закона об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: «Медицинская (врачебная) ошибка – это действие (бездействие) медицинского работника, находящегося в добросовестном заблуждении при оказании медицинской помощи (медицинских услуг), вследствие чего причиняется вред жизни или здоровью пациента».

Теоретическая и практическая значимость состоит в возможности использования полученных выводов и результатов для совершенствования законодательства в сфере оказания медицинских услуг и правоприменительной деятельности, а также для дальнейшего исследования института защиты прав потребителей медицинских услуг.

Методологическую основу работы составляют различные методы, как общенаучные, так и специальные методы научного познания. В частности, диалектический, исторический, метод системного анализа, сравнительно-правовой, формально-юридический, статистический методы.

Теоретическую основу работы составляют труды российских ученых в области гражданского права и потребительского права.

Правовую основу работы составляет Конституция Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон Российской Федерации от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также иные действующие федеральные законы и нормативные правовые акты.

Эмпирическую основу работы составили данные официальной статистики Министерства здравоохранения Российской Федерации, данные Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, данные Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, материалы периодической печати, социологических исследований, статистические данные, размещенные в сети Интернет по теме выпускной квалификационной работы.

Структура выпускной квалификационной работы обусловлена ее содержанием и состоит из введения, трех глав, каждая из которых состоит из параграфов, заключения и библиографического списка.

Основное содержание работы

Во **введении** обоснована актуальность темы исследования, определены цель, задачи, объект и предмет исследования, дана общая характеристика методологической, теоретической и правовой основ выпускной квалификационной работы, показана теоретическая и практическая значимость результатов исследования, определены степень научной разработанности и научная новизна, а также изложены основные положения, выносимые на защиту.

Первая глава «Гражданско-правовая природа медицинских услуг» включает в себя три параграфа:

в параграфе 1.1 «*Понятие, признаки и виды медицинских услуг*» анализируется понятие «медицинской услуги», а также его соотношение с понятием «медицинская помощь». Автор отмечает, что до настоящего времени в действующем Гражданском кодексе РФ не закреплено понятие медицинской услуги, а содержащееся в Законе об основах охраны здоровья граждан определение не носит гражданско-правового характера, что создает почву для различных трактовок авторами научной литературы.

Рассматривая вопрос разграничения понятий «медицинская помощь» и «медицинская услуга», автор пришел к выводу, что данные понятия соотносятся как общее с частным, причем медицинская помощь является более

широким понятием, чем медицинская услуга, так как включает в себя не только предоставление медицинских услуг, но и комплекс медицинских мероприятий, направленных на лечение и профилактику заболеваний. В качестве основных признаков медицинской услуги выделены неосязаемость, неотделимость от источника услуги и непостоянство качества.

В параграфе 1.2 «*Субъектный состав правоотношений при оказании медицинских услуг*» рассмотрены субъекты, участвующие в процессе оказания и получения медицинских услуг. Так, субъектный состав правоотношений при оказании возмездных медицинских услуг представлен заказчиками и исполнителями медицинских услуг. В случае, если Заказчиком является физическое лицо, то оно одновременно сочетает правовые статусы «заказчика», «потребителя» и «пациента». В качестве Исполнителя по договору возмездного оказания медицинских услуг может выступать как юридическое лицо (медицинская организация любой организационно-правовой формы), так и индивидуальный предприниматель.

Автором предложено внести изменения в название Закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», заменив понятие «гражданин» понятием «физическое лицо», поскольку медицинские услуги предоставляются не только гражданам Российской Федерации, но и гражданам других стран и лицам без гражданства. Аналогичные изменения предлагается внести в название главы 4 указанного закона.

В параграфе 1.3 «*Законодательство, регулирующее правоотношения в сфере возмездного оказания медицинских услуг*» анализируется система источников правового регулирования отношений, связанных с возмездным оказанием медицинских услуг, в том числе рассмотрены новеллы законодательства в данной сфере. Определяется значение Закона о защите прав потребителей в области отношений по возмездному оказанию медицинских услуг.

Сделан вывод, что правовое регулирование отношений, связанных с оказанием медицинских услуг, требует доработки на законодательном уровне. Несмотря на большое количество нормативно-правовых актов, регулирующих медицинскую сферу, выявлена проблема отсутствия систематизации законодательства, регулирующего правоотношения в сфере возмездного оказания медицинских услуг, которая приводит к трудностям в правоприменительной практике.

Вторая глава «Гражданско-правовая защита прав потребителей медицинских услуг» включает в себя два параграфа:

в параграфе 2.1 «*Права потребителей в сфере возмездного оказания медицинских услуг, подлежащие защите*» рассмотрены права потребителей медицинских услуг, закрепленные в Законе о защите прав потребителей.

К основным правам потребителей медицинских услуг относятся право на просвещение в области защиты прав потребителей, право на получение качественных медицинских услуг, право на безопасность медицинских услуг, право на информацию и право на соблюдение срока оказания медицинских услуг.

Особое внимание уделяется праву на информацию - оно является одним из важнейших прав потребителя, так как отсутствие неполной и недостоверной информации о медицинской организации и, самое главное, о предоставляемых ей медицинских услугах, может привести к неблагоприятным последствиям. Во избежание судебных споров в будущем медицинским организациям необходимо уделять особое внимание оформлению медицинской документации, в том числе прописывать в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство конкретную информацию о характере медицинского вмешательства, о возможных рисках и последствиях.

В параграфе 2.2 «*Особенности внесудебной защиты и судебной защиты прав потребителей при возмездном оказании медицинских услуг*» рассматриваются способы внесудебной и судебной защиты пациентов с учетом специфики правоотношений по оказанию медицинских услуг. Сделан вывод, что к внесудебным формам защиты прав потребителей медицинских услуг относятся претензионный порядок, административный порядок и медиация, к судебным формам защиты – защита в государственных и третейских судах.

Автором отмечено, что разрешение споров во внесудебном порядке является наиболее предпочтительным, так как имеет множество преимуществ, главным из которых является быстрое достижение результата и минимизация финансовых расходов для обеих сторон. Однако на практике сохраняется тенденция урегулирования споров с медицинскими организациями именно в судебном порядке.

Третья глава «Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей при оказании медицинских услуг» включает в себя три параграфа:

в параграфе 3.1 «*Возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью медицинскими услугами ненадлежащего качества*» рассматривается понятие вреда и основания наступления ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью некачественными медицинскими услугами.

Автор подчеркивает, что для отношений в сфере оказания возмездных медицинских услуг характерно возникновение как договорной, так и внедоговорной ответственности (в случае причинения вреда здоровью).

В действующем законодательстве отсутствует легальное понятие вреда, причиненного жизни или здоровью человека при оказании медицинских услуг. В виду устранения неопределенности, разработано авторское определение, которым предлагается дополнить статью 2 Закона об охране здоровья граждан: «Вред, причиненный жизни (здоровью) пациента при оказании медицинской помощи (медицинской услуги) – это умаление принадлежащих пациенту нематериальных (жизни, здоровья) и материальных (расходы на восстановление здоровья) благ, включая причинение физических и/или нравственных страданий действиями/бездействиями медицинского работника».

В параграфе 3.2 «*Особенности компенсации морального вреда при оказании платных медицинских услуг*» рассматриваются понятие морального вреда и основания для компенсации морального вреда в отношении потребителей медицинских услуг, анализируются материалы судебной практики.

При определении размера компенсации морального вреда в случаях некачественного оказания медицинских услуг суд должен установить несколько ключевых обстоятельств. Так, необходимо доказать факт причинения нравственных или физических страданий пациенту и подтвердить наличие вины причинителя вреда. Кроме того, суд обязан выявить причинно-следственную связь между действием (или бездействием) медицинского работника и наступившими последствиями в виде нарушения личных неимущественных прав пациента, вызванными физическими или моральными страданиями пациента.

Сделан вывод о том, что к правоотношениям, возникающим из договора возмездного оказания медицинских услуг в части вопросов компенсации морального вреда, применяется статья 15 Закона о защите прав потребителей. На данный момент действующее законодательство не содержит критериев определения подлежащего взысканию размера компенсации морального вреда, не устанавливает также минимального и максимального размеров компенсации за причиненный вред.

В параграфе 3.3 «*Гражданско-правовые последствия медицинской (врачебной) ошибки*» исследуются существующие в доктрине гражданского права подходы к определению медицинской (врачебной) ошибки, а также гражданско-правовые последствия ее совершения, рассмотрен опыт зарубежных стран в отношении обнародования медицинских ошибок.

В настоящий момент в российском законодательстве отсутствует легальное определение медицинской или врачебной ошибки, что приводит к трудностям разграничения таких понятий как несчастный случай при оказании медицинской помощи, халатность, дефект оказания медицинских услуг. Такая неоднозначность порождает правовые коллизии, а отсутствие четкой правовой регламентации существенно снижает эффективность мер по повышению качества и безопасности медицинских услуг.

В целях совершенствования правового регулирования медицинской деятельности автором предлагается законодательно закрепить понятие врачебной ошибки в статье 2 Закона об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: «Медицинская (врачебная) ошибка – это действие (бездействие) медицинского работника, находящегося в добросовестном заблуждении при оказании медицинской помощи (медицинских услуг), вследствие чего причиняется вред жизни или здоровью пациента».

В **заключении** работы представлены основные результаты проведенного исследования, а также предложены рекомендации по совершенствованию действующего законодательства в сфере защиты прав потребителей медицинских услуг.

**Основные положения магистерской работы опубликованы
в следующих работах автора:**

1. *Гамаюнова Е.М.* Особенности защиты прав потребителей медицинских услуг // Молодежный научный форум: Электронный сборник статей по материалам ССХСІ студенческой международной научно-практической конференции. Москва.2025. С. 74-81.

2. *Гамаюнова Е.М.* Специфика искового производства по делам о нарушении прав потребителей медицинских услуг: теория и практика// Молодежный научный форум: сборник статей по материалам ССХСVII студенческой международной научно-практической конференции. Москва. 2025. С. 61-65.