

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обращаются потребители по поводу нарушения их прав при оказании платных медицинских услуг.

Данные услуги должны быть оказаны по всем правилам. При этом пациент защищен всеми теми гарантиями, которые предоставляет потребителю Закон РФ «О защите прав потребителей».

Права потребителя:

- На безопасность услуг (ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», далее — Закон);

- На информацию об исполнителе и об услугах (ст.ст. 8-10 Закона),

- На соблюдение исполнителем сроков оказания услуги (ст. 27 Закона);

- На соблюдение исполнителем качества оказываемых услуг и отсутствие недостатков оказанных услуг (ст. 29 по смыслу ст. 4 Закона);

- На информацию об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги (ст. 36 Закона);

- Право не обладать специальными познаниями о свойствах и характеристиках услуг (п. 2 ст. 12 Закона);

На выбор и использование применимых санкций за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору: безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, возмещения понесенных расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, расторжения договора и полного возмещения убытков.

В случаях, когда никакого вреда не причинено, но услуга или не оказана вообще или оказана плохо, или оказанная услуга не соответствует условиям договора, то в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» заказчик медицинской услуги вправе потребовать по своему усмотрению:

- безвозмездного устранения недостатков услуги (например, потребовать долечивания, дополнительного курса про цедур);

- возмещения понесенных расходов на исправление недостатков (например, на долечивание и т.д. в другом медицинском учреждении или у частного врача);

- соответственного уменьшения цены услуги;

- повторного оказания услуги.

При этом, если допущенные недостатки являются существенными, потребитель вправе вообще расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Согласно статье 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков, о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на оказание услуги, должны быть удовлетворены в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение установленных сроков удовлетворения всех вышеизложенных требований потребитель исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере и в порядке, установленными ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей».

При нарушении сроков удовлетворения требования о повторном оказании услуги потребитель вправе назначить исполнителю новый срок для повторного исполнения услуги согласно пункту 3 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Статьей 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ограничивающие и нарушающие права пациентов по сравнению с нормами, установленными правовыми актами РФ, признаются недействительными. В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора. В соответствии со ст. 15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 66, 68 Закона РФ «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» некачественное выполнение услуги является основанием для предъявления пациентом к медицинскому учреждению требований о возмещении вреда здоровью, компенсации за причинение морального вреда.

В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины. Не облагаются государственной пошлиной и иски о возмещении вреда здоровью (жизни). В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» иски предъявляются в суд по месту жительства истца (то есть, потребителя), или по месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда. Право выбора места подачи иска принадлежит потребителю (потерпевшему).

Сроки исковой давности. Исковая давность — это срок, в течение которого гражданин вправе защитить свои права в суде. В соответствии со ст. 208 ГК РФ на требования по возмещению вреда, причиненного здоровью, исковая давность не распространяется. Однако ущерб, причиненный гражданину, может быть взыскан не более чем за трехлетний срок с момента предъявления иска.

Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай по

вопросам защиты прав потребителей можно ежедневно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону: (38822)64241.