

Потребитель вправе предъявить требования о возмещении убытков!

Нарушение установленных договором сроков исполнения услуг должно сопровождаться выплатой потребителю неустойки в порядке и размере, определяемых Законом № 2300-1 (3% от стоимости оказанной услуги) или договором (не менее 3% от стоимости оказанной услуги).

Претензия оформляется в 2 экземплярах (для исполнителя и потребителя).

На экземпляре потребителя исполнитель должен поставить отметку о получении (начало отсчета срока исполнения требований потребителя).

В случае непринятия исполнителем претензии, её необходимо отправить по почте заказным письмом с уведомлением (дата получения – начало исчисления срока исполнения требований потребителя).

В случае отказа медицинским учреждением добровольно удовлетворить требования, потребитель вправе обратиться в суд за защитой нарушенных прав, дополнительно предъявив требования о компенсации морального вреда (ст. 15 и 17 Закона № 2300-1).

Исковое заявление подается в суд по месту нахождения организации; месту жительства или пребывания потребителя; заключения или исполнения договора (ст. 17 Закона № 2300-1).

ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ:

- по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, работающего в круглосуточном режиме, без выходных дней: **8 800 555 49 43 (звонок бесплатный);**
- на портале «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей», адрес сайта в Интернете: **<http://www.zpp.rospotrebnadzor.ru>.**

Информация подготовлена по заказу
министерства промышленности,
торговли и предпринимательства
Нижегородской области
в рамках государственной программы
«Обеспечение защиты прав потребителей
в Нижегородской области»



Правительство
Нижегородской
области



ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯМ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

ОТНОШЕНИЯ РЕГУЛИРУЮТСЯ:

■ Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1).

■ Законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Закон № 323-ФЗ).

■ Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006.

Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон.

ДОГОВОР ЗАКЛЮЧАЕТСЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ (ЗАКАЗЧИКОМ) И ИСПОЛНИТЕЛЕМ В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ И ДОЛЖЕН СОДЕРЖАТЬ:

■ сведения об исполнителе: наименование медицинской организации, адрес, данные, подтверждающие факт внесения юридического лица в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего госрегистрацию (ФИО индивидуального предпринимателя, адрес жительства и места осуществления медицинской деятельности, данные, подтверждающие факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в ЕГРИП, с указанием органа, осуществляющего госрегистрацию), номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

- сведения о потребителе (заказчике);
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты (*медицинские организации определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно*);
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- подписи сторон;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным. При этом она является неотъемлемой частью договора.

В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется оказание на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).

Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется оказание дополнительных медицинских услуг по экстренным показателям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы (Закон № 323-ФЗ).

Потребителю (заказчику) исполнитель обязан выдать документ, подтверждающий произведенную оплату (контрольно-кассовый чек, квитанцию или иной бланк строгой отчетности), также медицинские документы (копии, выписки), отражающие состояние его здоровья после получения медицинских услуг.

До заключения договора исполнитель в письменной форме обязан уведомить потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

Медицинские учреждения несут ответственность перед потребителем за неисполнение (ненадлежащее исполнение) условий договора, а также в случае причинения вреда жизни и здоровью.