

Кому: [Ф.И.О. Стоматолога]

От: [Ф.И.О. Пациента]

ДОСУДЕБНАЯ ПРЕТЕНЗИЯ

о некачественном оказании медицинских услуг, взыскании неосновательного обогащения и компенсации ущерба, причиненного вследствие незаконной предпринимательской деятельности

Настоящим я, [Ф.И.О. Пациента], действуя на основании законодательства Российской Федерации, в частности, Закона РФ «О защите прав потребителей», Гражданского кодекса РФ, Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Закон № 323-ФЗ), направляю досудебную претензию к [Ф.И.О. Стоматолога] (далее – Стоматолог) в связи с ненадлежащим и неправомерным оказанием стоматологических услуг, повлекшим причинение вреда моему здоровью и имущественный ущерб.

В [месяц, год] я обратилась к Стоматологу для проведения комплекса стоматологических услуг по установке композитных виниров. В мессенджере [название мессенджера] нами была достигнута договоренность, согласно которой общая стоимость услуг Стоматолога составляла [сумма] рублей.

Оплата производилась мною путем банковских переводов на личную банковскую карту Стоматолога, о чем свидетельствуют предоставленные чеки от [дата] на сумму [сумма] рублей и от [дата] на сумму [сумма] рублей.

Подтверждающие документы по факту оплаты за оказанные услуги Стоматологом мне не предоставлялись, письменный договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, план лечения, медицинская карта пациента мне также не предоставлялись и мною не подписывались, что является грубым нарушением моих прав как пациента и потребителя.

Обращаясь к Стоматологу как к специалисту, я обоснованно рассчитывала на получение качественных услуг, соответствующих установленным стандартам и правилам медицинской помощи.

Результатом некачественно оказанной услуги, в том числе стало то, что вместо одного посещения я вынуждена была приезжать [количество] раз для устранения существенных недостатков, которые так и не были устранены.

Дата, место и цель посещения стоматолога

Дата	Адрес клиники	Цель посещения
------	------------------	----------------

[дата]	[адрес клиники]	Первое посещение после предоплаты – установка виниров
--------	--------------------	---

Дата	Адрес клиники	Цель посещения
[дата]	[адрес клиники]	Снятие композита, чтобы зубы могли смыкаться. Композит удалили с двух верхних крайних зубов, было сильное воспаление десны
[дата]	[адрес клиники]	Переделывали передний нижний зуб и снимали композит с двух нижних зубов, которые были со сколами
[дата]	[адрес клиники]	Повторная переделка переднего зуба и снятие композитного винира с трех нижних зубов
[дата]	[адрес клиники]	Снятие композитного винира со всего нижнего ряда зубов
[дата]	[адрес клиники]	Снятие композитного винира со всех оставшихся зубов

I. Фактический результат и осложнения

В результате серии медицинских вмешательств, выполненных Стоматологом, у меня возникли нижеследующие осложнения:

1. Сразу после установки композитных виниров у меня развилось сильное воспаление десен, нарушился прикус (зубы не смыкались).
2. Процедуры, проведенные в последующие даты, представляли собой не плановые коррекции, а вынужденные меры по устранению вызванного медицинским вмешательством вреда, а именно:
 - а. Сколы композитных виниров, указывающие на использование некачественного материала, нарушение технологии полимеризации или неправильно рассчитанную окклюзионную нагрузку.
 - б. Необходимость полного снятия всех установленных конструкций в срочном порядке из-за непрекращающегося воспаления и постоянно продолжающихся сколов, что свидетельствует о непригодности работы в целом.
3. После снятия виниров появились повреждения, ликвидация которых потребует сложного и дорогостоящего реабилитационного лечения:
 - а. Иссечение десневого края. Фактическое удаление части десны без моего информированного согласия. Это привело к обнажению чувствительных шеек, значительному косметическому дефекту и повышению риска дальнейших стоматологических заболеваний.
 - б. Образование патологических межзубных промежутков. Появление щелей, которых не было до установки композитных виниров, является прямым доказательством неправильного медицинского вмешательства и нарушения анатомической формы. Это повлекло за собой нарушение эстетики и привело к постоянному застреванию пищи, что провоцирует хроническое воспаление и кариес на контактных поверхностях.
 - с. Повреждение зубной эмали. После снятия композитных виниров у зубов появилась гиперчувствительность, требующая пожизненной защиты.

II. Грубейшие нарушения действующего законодательства при оказании услуг

Действия Стоматолога содержат совокупность нарушений, свидетельствующих о системном пренебрежении нормами права:

Нарушение требований к порядку оказания платных медицинских услуг. В соответствии с п. 18 Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1006, между исполнителем и потребителем обязательно заключается договор в письменной форме. Его отсутствие является прямым нарушением моих прав как потребителя на получение полной и достоверной информации об услуге (ст. 8, 10 Закона «О защите прав потребителей»).

Нарушение фундаментальных прав пациента. Согласно ст. 20 Закона № 323-ФЗ, необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на такое вмешательство. Мне не был разъяснен план лечения, риски, возможные альтернативы, не было получено мое письменное согласие. Это лишает легитимности все проведенные медицинские манипуляции.

Отсутствие медицинской документации. В нарушение ст. 22 Закона № 323-ФЗ и п. 21 указанных Правил, Стоматолог не вел и не предоставил мне медицинскую карту пациента, что является грубейшим нарушением, делающим невозможным установление объема и характера оказанной помощи, а также анализ ее качества.

В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан предоставить стоматологические услуги, соответствующие стандартам качества их исполнения. В соответствии со статьей 4 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон) исполнитель обязан выполнить работу, оказать услугу, качество которой соответствует договору и обычно предъявляемым требованиям, и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

В соответствии со статьей 13 Закона потребитель, которому в результате оказания услуг нанесен ущерб, вправе потребовать возмещения всех причиненных убытков. Согласно статье 14 Закона вред, причиненный здоровью потребителя вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению в полном объеме.

В соответствии с пунктом 9 части 5 статьи 19 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" пациент имеет право на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи. В соответствии с частями 2-3 статьи 98 указанного Федерального закона медицинские организации, медицинские работники и фармацевтические работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании гражданам медицинской помощи. Вред, причиненный жизни и (или) здоровью граждан при оказании им медицинской помощи, возмещается медицинскими организациями в объеме и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

В соответствии со статьей 15 Закона моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению причинителем вреда.

В соответствии с пунктом 1 статьи 29 Закона потребитель при обнаружении существенных недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения убытков.

Согласно статье 779 ГК РФ по договору (договоренность о предмете и цене договора была сторонами достигнута в мессенджере) возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги. Правила главы 39 ГК РФ применяются к договорам оказания в том числе медицинских услуг.

В соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 1064 ГК РФ вред, причиненный личности, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине. Законом может быть предусмотрено возмещение вреда и при отсутствии вины причинителя.

На основании статьи 151 ГК РФ если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права, либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. При определении размера компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями лица, которому причинен вред.

В соответствии с пунктом 9 части 5 статьи 19 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" пациент имеет право на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

В силу положений статьи 98 Закона вред, причиненный жизни и (или) здоровью граждан при оказании им медицинской помощи, возмещается в объеме и порядке, установленных законодательством Российской Федерации.

Основными принципами охраны здоровья являются: соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья и обеспечение связанных с этими правами государственных гарантий; приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи; приоритет охраны здоровья детей; социальная защищенность граждан в случае утраты здоровья; ответственность органов государственной власти и органов местного самоуправления, должностных лиц организаций за обеспечение прав граждан в сфере охраны здоровья; доступность и качество медицинской помощи; недопустимость отказа в оказании медицинской помощи; приоритет профилактики в сфере охраны здоровья; соблюдение врачебной тайны (статья 4 Закона).

Законом в статье 2 определены основные понятия: медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг; медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение; медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником и иным

работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности; лечение – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни; лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения; заболевание – возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма; качество медицинской помощи – совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

Учитывая вышеизложенное и руководствуясь статьями 4, 13, 15, 29 Закона о защите прав потребителей, **ТРЕБУЮ:** в 10-дневный срок с момента получения настоящей претензии вернуть уплаченную денежную сумму за ненадлежаще оказанную стоматологическую услугу в размере **[сумма]** рублей и сумму неосновательного обогащения в размере **[сумма]** рублей.

Расчет неосновательного обогащения:

Сумма долга, руб.	Период просрочки	Размер процентов годовых, %	Дней в году	Сумма процентов, руб.
[сумма]	[дата] – [дата]	[число]	365	[сумма]
[сумма]	[дата] – [дата]	[число]	365	[сумма]
[сумма]	[дата] – [дата]	[число]	365	[сумма]
[сумма]	[дата] – [дата]	[число]	365	[сумма]
Итого	общее количество дней	–	–	[сумма]

В случае отказа от добровольного удовлетворения моих законных требований в установленный срок, я буду вынуждена обратиться для защиты своих прав:

- в суд с иском о взыскании основной суммы ([сумма] руб.), суммы неосновательного обогащения ([сумма] руб.), возмещении убытков ([сумма] руб.), компенсации морального вреда ([сумма] руб.), взыскании штрафа по пункту 5 статьи 28 Закона «О защите прав

потребителей» (3% за каждый день просрочки, что составляет [сумма] руб.) и судебных расходов. Итого цена иска может составить не менее **[сумма]** руб.

Расчет штрафа по Закону «О защите прав потребителей»

Размер денежного обязательства, руб.	Период просрочки	Размер процентов за каждый день просрочки, %	Пени, руб.
[сумма]	[дата] – [дата]	3	[сумма]
Итого	количество дней	–	[сумма]

- в правоохранительные органы (МВД, Следственный комитет) с заявлением о проведении проверки по фактам возможного совершения преступлений, предусмотренных ст. 171 (Незаконное предпринимательство), ст. 198 (Уклонение от уплаты налогов) и ст. 238 (Оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности) УК РФ.
- в Прокуратуру с требованием провести проверку на предмет незаконной предпринимательской деятельности и нарушения прав потребителей.
- в Федеральную налоговую службу (ФНС) с информацией о получении неучитываемых доходов.

Денежную сумму в размере **[сумма]** рублей и сумму неосновательного обогащения в размере **[сумма]** рублей требую перечислить на мой банковский счет:

[Банковские реквизиты заявителя]

Приложение:

1. Копия переписки в мессенджерах с [Ф.И.О. Стоматолога] на [количество] листах.

[Дата]