**Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека**

**по городу Санкт-Петербургу**

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**от**

Адрес:

**Лицо, в отношении которого подана жалоба**:

**ЖАЛОБА**

\_\_\_\_\_\_\_ года я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, обратилась в стоматологическую клинику \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с целью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Главным моим требованием было \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. между мной и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Исполнитель) был заключен договор на оказание платных медицинских услуг.

Сотрудники Исполнителя составили \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. мной произведена оплата в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. мной произведена оплата в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

На протяжении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ с момента подписания договора, я регулярно посещала стоматологическую клинику, где \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

За \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, удовлетворительного результата я не получила, вынуждена \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*Укажите обстоятельства Вашего дела. Если Вы не знаете, как правильно описать их, обратитесь в нашу организацию для консультации. Мы поможем.*

В соответствии с п. 5 ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

В соответствии с п. 3-5 ст. 10 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», доступность и качество медицинской помощи обеспечиваются возможностью выбора медицинской организации и врача в соответствии с настоящим Федеральным законом, применением порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, предоставлением медицинской организацией гарантированного объема медицинской помощи.

В соответствии со ст. 39.1 Закона РФ «О Защите прав потребителей», Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В соответствии с п. 16 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006, договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

В силу п. 17 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006, договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

фамилия, имя и отчество (если имеется) индивидуального предпринимателя, адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;

наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;

в) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

В соответствии с п. 4 Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденного Приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 г. № 1496н, медицинская помощь взрослому населению при стоматологических заболеваниях предусматривает выполнение необходимых профилактических, диагностических, лечебных и реабилитационных мероприятий и оказывается в соответствии с установленными стандартами медицинской помощи.

В силу п. 14. Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006, при заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

Согласно п. 15 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006, до заключения договора исполнитель **в письменной форме** уведомляет 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.

Согласно п. 25 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006, Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

Прошу выдать мне \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В соответствии с п. 29 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006, Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

В соответствии с п. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В силу п. 4 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Согласно п. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услугах, он вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

В соответствии с Кодексом врачебной этики от 07.07.1997 г., главная цель профессиональной деятельности врача (практика и ученого) - сохранение жизни человека, профилактика заболеваний и восстановление здоровья. Свои обязанности врач выполняет, следуя голосу совести, руководствуясь клятвой Гиппократа, принципами гуманизма и милосердия, документами мирового сообщества по этике, ст. 41 Конституции России и законодательством РФ "О праве граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь". Врач несет всю полноту ответственности за свои решения и действия. Недопустимо причинение вреда пациенту, нанесение ему физического, нравственного или материального ущерба ни намеренно, ни по небрежности.

Согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В соответствии со ст. 43 Закона РФ «О защите прав потребителей», за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет **административную**, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В соответствии с п.3 Постановления Правительства РФ от 02.05.2012 г. №412 «Об утверждении Положения о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей», Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В соответствии с пп.1 п.2 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей», федеральный орган исполнительной власти осуществляет организацию и проведение проверок соблюдения продавцами, (уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора.

В соответствии с пп.5 п.4 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей», федеральный орган исполнительной власти вправе составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений.

В действиях Исполнителя имеются признаки состава административных правонарушений, предусмотренных ч. 1 ст. 14.8. КоАП РФ - нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации об услуге и ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ – некачественное оказание услуг.

В соответствии с пп.3 п.1 ст. 28.1 КоАП РФ, поводами к возбуждению дела об административном правонарушении являются сообщения и заявления физических и юридических лиц, а также сообщения в средствах массовой информации, содержащие данные, указывающие на наличие события административного правонарушения.

Согласно ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 13, 29, 40, 43 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ст. ст. 14.4., 14.8, 28.1, 28.11 КоАП РФ,

*Укажите статьи, которые регулируют Вашу ситуацию. Если Вы не знаете данные статьи, обратитесь в нашу организацию для консультации. Мы поможем.*

**Прошу:**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*Укажите Ваши требования. Если Вы не знаете, какие требования заявить, обратитесь в нашу организацию для консультации. Мы поможем.*

Приложение:

*Укажите документы, которые регулируют Вашу ситуацию. Если Вы не знаете, какие документы нужно приложить, обратитесь в нашу организацию для консультации. Мы поможем.*