

Защита прав потребителей при оказании платных медицинских и физкультурно-оздоровительных услуг.

Физкультурно-оздоровительная услуга - это деятельность физкультурно-спортивной организации, направленная на удовлетворение потребностей граждан в сохранении и укреплении здоровья, физической подготовке и физическом развитии, включающая в себя в том числе проведение физкультурных мероприятий.



Такая услуга не является спортивной и не связана с достижением спортивных результатов. Физкультурно-оздоровительными услугами являются услуги тренажерных залов, посещение бассейна, проведения фитнес-центрами занятий на основе системы пилатес, йоги, танцевальных направлений и другие.

Виды физкультурно-оздоровительных услуг:

- услуги по физической подготовке и физическому развитию,
- услуги по обеспечению участия в физкультурных мероприятиях,
- услуги по разработке программ занятий физкультурой, тренировочных планов.

Оказание таких услуг регулируется Постановлением Правительства РФ от 30.01.2023 N 129 "Об утверждении Правил оказания физкультурно-оздоровительных услуг".

Предоставление информации

Исполнитель услуг обязан предоставить потребителю информацию о себе и оказываемых им услугах.

Информация об исполнителе услуг должна содержать сведения о фирменном наименовании организации, адресе места нахождения (юридический адрес), режиме работы. При оказании

услуг индивидуальным предпринимателем, он должен предоставить информацию о государственной регистрации.

Информация о физкультурно-оздоровительных услугах должна содержать сведения:

- перечень оказываемых услуг, формы и условия их предоставления
- информация о форме, порядке и способах оплаты услуг
- сроки оказания услуг
- сведения об условиях изменения или расторжения договора
- перечень и цена дополнительных платных услуг (при наличии), условия их приобретения и оплаты
- адрес, по которому принимаются претензии потребителя (заказчика), номера телефонов исполнителя
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот

При недоставлении исполнителем до сведения потребителя информации об адресе для направления претензий такие претензии потребителя могут быть направлены по месту фактического осуществления деятельности исполнителя.

При заключении договора дистанционным способом претензии потребителя (заказчика) могут быть направлены на адрес электронной почты исполнителя.

Заключение договора с потребителем



→ Заключение договора дистанционным способом происходит на условиях публичной оферты, которая размещается исполнителем на его сайте.

→ Исполнитель обязан направить потребителю подтверждение заключения договора, содержащее номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю (заказчику) получить информацию о заключенном договоре и его условиях (например, смс-сообщение, электронное письмо).

При посещении фитнес-зала формой договора могут быть клубные карты, абонементы, клип-карты на персональные тренировки и т.п. В подтверждение заключения договора исполнитель обязан выдать документ об оплате услуг.



Особенности оказания услуг

Исполнитель по просьбе потребителя (заказчика) или в случае необходимости без указанного обращения обязан без взимания дополнительной оплаты обеспечить:

- вызов скорой медицинской помощи,
- пользование аптечкой для оказания первой помощи.

Исполнитель обязан обеспечить инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья условия для беспрепятственного доступа к местам оказания физкультурно-оздоровительных услуг.



Отношения между исполнителем и потребителем в сфере медицинских услуг, предоставляемых на платной основе, регулируются следующими основными нормативно-правовыми актами: Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 (далее — Правила).

Предоставление платных медицинских услуг осуществляется при обязательном наличии у медицинского учреждения лицензии на каждый вид деятельности.

Согласно п.11 Правил исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

- для юридического лица – наименование и фирменное наименование (если имеется); для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя и отчество (если имеется);
- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места

нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

е) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

ж) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

В силу п.13 Правил потребитель вправе потребовать для ознакомления копию учредительного документа медицинской организации, копию свидетельства о государственной регистрации (для индивидуального предпринимателя), копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг).

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

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.

Договор о предоставлении платных медицинских услуг (далее – договор) заключается потребителем и исполнителем в письменной форме и должен содержать сведения об исполнителе, потребителе услуги, информацию о перечне платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, их стоимости, сроках и порядке их оплаты, условиях и сроках предоставления платных медицинских услуг, ответственности сторон за невыполнение условий договора, порядке изменения и расторжения договора, иных условиях, определяемых по соглашению сторон (п. 16, 17 Правил).

Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными (муниципальными) учреждениями, устанавливается органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей.

Медицинские организации иных организационно-правовых форм определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

Согласно п.27 Правил исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида. При этом, если оказание таких услуг сопряжено с медицинским вмешательством, обязательно наличие на этот счет информированного добровольного согласия потребителя, которое дается в порядке, установленном ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель

несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (п. 31 Правил).

Относительно проверки качества предоставленных платных медицинских услуг следует иметь в виду, что федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения является Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор), на которую согласно п. 5.1.3. Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 323, возложен государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

Согласно п. 1 ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору предъявить одно из требований, установленных нормами этой статьи. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора, и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается исполнителю, другой остается у потребителя), исполнитель на экземпляре потребителя должен поставить отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения требований). В случае непринятия исполнителем претензии, она может быть направлена в адрес исполнителя по почте заказным письмом (дата вручения – начало исчисления срока исполнения ваших требований).

В случае необоснованного отказа исполнителем услуг добровольно удовлетворить Ваши требования, Вы вправе обратиться в суд за защитой своих прав (ст. 17 Закона), дополнительно предъявив требование о компенсации морального вреда (ст. 15 Закона).

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора.

*Территориальный отдел
Управления Роспотребнадзора
по Кировской области
в Вятскополянском районе*