



**ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)**

Сапотницкому А.Я.

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ
ЧЕЛОВЕКА ПО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

344019, Ростов-на-Дону, 18-я линия 17,
тел. (863) 251-05-92, факс. (863) 251-77-69
E-mail: master@rpnodon.ru http: www.rpnodon.ru
ОКПО 76921493600001 ОГРН 1056167010008
ИНН 6167080043 КПП 616701001

19.07.2019г. № 09-42/7971

На _____ от _____

В адрес Управления Роспотребнадзора по Ростовской области (далее по тексту - Управление) поступило Ваше обращение (вх. № 1-05/6724), по результатам рассмотрения которого, по вопросам, относящимся к компетенции Управления, сообщаем следующее.

Досудебное урегулирование споров между потребителем и исполнителем предполагает самостоятельное разрешение спорных вопросов, позволяющие сторонам найти компромиссное решение и (или) одной из сторон выполнить предъявленное требование добровольно.

При этом досудебное урегулирование споров как один из инструментов осуществления гражданских прав и обязанностей сторон характеризуется тем что его процесс происходит между сторонами путём направления претензий, переговоров и иными способами без привлечения судебных инстанций и надзорных органов.

При не достижении согласия по спорным вопросам, либо при невыполнении требований контрагента в добровольном порядке, возникший гражданско-правовой спор может быть разрешен исключительно в судебном порядке.

В соответствии со ст. 11 ГК РФ, защиту нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляет в соответствии с подведомственностью дел, установленной процессуальным законодательством - суд.

Защита гражданских прав в административном порядке осуществляется лишь в случаях, предусмотренных законом.

Органы государственного надзора и контроля, к которым относится и Управление Роспотребнадзора по Ростовской области, наделены полномочиями по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений обязательных требований субъектами предпринимательской деятельности, по привлечению указанных лиц к административной ответственности в случае нарушения обязательных требований.

При этом ни один орган государственного надзора не вправе в административном порядке принудить субъекта предпринимательской деятельности удовлетворить какое-либо требование потребителя.

Однако, Управление вправе привлечь исполнителя к административной ответственности за оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг.

Требования к порядку оказания платной медицинской помощи предусмотрены Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006.

Применительно к вопросам, обозначенным в Вашем обращении, поясняем следующее.

Порядок заключения договора об оказании платных медицинских услуг установлен главой

IV Правил № 1006.

Для исполнителя, в случае выявления, могли бы повлечь административную ответственность факты незаключения указанного договора в письменной форме, отсутствия в договоре предусмотренных правилами сведений, непредставление экземпляра договора потребителю.

Исходя доводов Вашего обращения и представленных документов, вышеперечисленные требования не были нарушены исполнителем.

Те обстоятельства, что экземпляр договора потребителя не подписан исполнителем и потребителю не представлены иные документы, не указанные в Правилах № 1006 и не являющиеся приложением к договору, не повлекут для исполнителя наступления административной ответственности.

Указанные документы могут быть истребованы потребителем в рамках судебного рассмотрения дела, путем заявления суду соответствующего ходатайства, при условии, что потребителем не могут быть самостоятельно получены данные документы, и они необходимы для рассмотрения дела по существу.

Вопрос обоснованности превышения исполнителем сметы также носит гражданско-правовой характер, так как означает одностороннее изменение условий договора и может быть разрешен в судебном порядке.

В соответствии со ст. 450 ГК РФ, изменение и расторжение договора возможны по соглашению сторон, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами или договором.

По требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут только по решению суда.

Далее, понятия недостатка и существенного недостатка услуги (работы) раскрыто в преамбуле Закона о защите прав потребителей.

Так под недостатком работы, услуги – понимается несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям); или целям, для которых работа (услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Существенный недостаток работы (услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ о защите прав потребителя, экспертиза должна быть проведена исполнителем в случае наличия спора о причинах возникновения недостатков (то есть установления причинно-следственной связи между действиями исполнителя и возникшими недостатками).

При не проведении исполнителем в указанном случае экспертизы потребитель вправе провести указанную экспертизу самостоятельно с отнесением расходов на исполнителя, либо такая экспертиза может быть назначена судом при судебном рассмотрении дела по ходатайству сторон (одной из сторон).

Не проведение в описанном случае экспертизы исполнителем может повлечь для него привлечение к административной ответственности, однако в материалах Вашего обращения отсутствуют сведения и документы, подтверждающие наличие такого спора.

По остальным доводам обращения, поясняем что несоблюдение по отношению к потребителям субъектами предпринимательской деятельности соответствующих гражданско-правовых обязательств (связанных, в частности, с несвоевременным рассмотрением заявленных требований или отказом от их рассмотрения, удовлетворения в установленном порядке) административной ответственности для них (в рамках Кодекса РФ об административных правонарушениях) не порождает.

В указанных случаях предусмотрена гражданско-правовая ответственность в виде взыскания неустойки в размере 3% от стоимости услуги за каждый день просрочки срока, предусмотренного законом для удовлетворения требований в добровольном порядке, расторжения

договора и взыскании уплаченных по договору денежных средств, компенсация имущественного, морального вреда, взыскания за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке судом штрафа в размере 50 % от суммы удовлетворенных исковых требований.

Дополнительно сообщаем, что Управлением проанализирован представленный Вами договор об оказании платных медицинских услуг и установлены факты включения в него условий, ущемляющих права потребителя.

В связи с чем в настоящее время Управлением принимаются меры по возбуждению административного дела по ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ в отношении ООО «Келлер».

В случае если Вы не согласны с результатами рассмотрения Вашего обращения, Вы вправе в соответствии со ст. 11 ГК РФ обратиться в суд с соответствующим исковым заявлением.

Порядок обжалования, принятого по Вашему обращению решения или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения, предусмотрен главой 22 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации.

Заместитель начальника отдела
защиты прав потребителей



М.А. Куцова

Иванова Ю.А.
282 82 64