

Советский районный суд
г. Ростов-на-Дону
Дело № 2-22431/2019
Истец: Сапотницкий Александр Яковлевич
Ответчик: ООО «Келлер»

ОТВЕТ
на отзыв (возражение) ООО «Келлер» от 27.09.2019 г.

Ответчик приводит недостоверные сведения о том, что я после 28.09.2018 г. не обращался с какими-либо жалобами к ООО «Келлер».

28.09.2018 г. я обратился в ООО «Келлер» с жалобой на возникшую боль, которую я связывал с тем, что мне не очистили «карманы» в дёснах и не удалили зубные камни. В регистратуре мне сказали, что моё лечение уже завершено и предложили обратиться к директору Марушенко Ю.П.

Ей я показал, что «наделано» и документы, которые мне предоставили (они не соответствовали требованиям законов РФ: на части документов не было подписей и печатей, отсутствовали чеки или не было указано, какие работы были произведены и за что с меня взяли деньги), а главное, по ночам меня стала беспокоить зубная боль.

Марушенко Ю.П. согласилась, что это «незаконно». Сказала, что сейчас уже поздно, необходимый опытный врач, уже ушёл, предложила прийти 30.09.2018 г. в 11 час 30 мин. Пообещала разобраться и всё бесплатно исправить.

Когда я пришёл, директор Марушенко Ю.П. пригласила «лучшего специалиста» (по её словам) для анализа состояния моих дёсен и зубов, а также документов (они есть в деле и опубликованы в ИСС «РОИ» - <https://lib.math.rsu.ru/library/doc/10.10.2018.pdf>). Специалист предложил мне вместо удаления камней сделать "художественную реставрацию" зубов и доплатить ещё несколько тысяч рублей. После того как я отказался это сделать, мне было отказано в мед. помощи, несмотря на имеющуюся зубную боль и начавшийся сердечный приступ (я перестал спорить с ними и ушёл, не оставив запись в книге жалоб, потому что у меня уже было 3 инфаркта, я боялся повторения из-за переживаний, связанных с незаконными действиями ООО «Келлер»).

Бывшего директора ООО «Келлер» Марушенко Ю.П. можно вызвать в суд. Под присягой она не сможет отказаться, что она со мной встречалась, а «лучшей специалист» ООО «Келлер» 30.09.2018 г. меня осматривал.

27.10.2018 г. я направил по E-mail письменное «Заявление» об устранении недостатков лечения (копию отправил в Роспотребнадзор и опубликовал https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/v_keller.pdf) На заявление ответила Консультант Елена, пообещала передать моё заявление руководству - https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/o_keller.pdf . Руководство ООО «Келлер» до настоящего времени не ответило на моё заявление.

ООО «Келлер» утверждает, что отправляли ответ по почте на адрес, где я не живу. Этот факт указывает только на не желание ООО «Келлер» выполнять

требования Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ

Статья 10. Рассмотрение обращения

4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем ... должностному лицу в форме электронного документа...

Дальнейшие мои действия описаны в материалах дела, а также в моём запросе, который я направил 3 июля 2019 в адрес Отдела по защите прав потребителей **«Дополнительная информация по защите прав людей с ОВЗ (для Ивановой И.А.) и Управление МЗ РО (для Деевой Е.В.)»** (прилагается).

ООО «Келлер» не выполнил ряд норм Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ПП РФ № 1006 от 4 октября 2012 г.: *21. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".*

30.09.2018 г. ООО «Келлер» отказался оказать мне требуемую мед. помощь и не предоставил необходимые документы для того чтобы я мог обратиться в другую мед. организацию для выяснения причины начавшегося процесса воспаления надкостницы (Марушенко Ю.П. сослалась на «врачебную тайну», см. https://lib.math.rsu.ru/library/doc/zp2018/v_06.11.2018.pdf).

Это противоречит пункту 29 ПП РФ № 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 правил».*

ООО «Келлер» не выполнил пункт 25 правил ПП РФ № 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».*

Из-за отказа ООО «Келлер» выполнить пункты. 25 и 29 ПП РФ № 1006 я не смог самостоятельно провести мед. экспертизу (какой наркоз и какие лекарства мне кололи и почему начался процесс воспаления надкостницы всей верхней челюсти мне до сих пор не понятно. Сейчас осталась только боль при нажатии десны над запломбированным зубом).

ООО «Келлер» не выполнил пункт 24 правил ПП РФ No 1006: *«Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца))»*. В РО эту норму трактуют «своеобразно» – уменьшение налогов путём сокрытия части доходов считают «оправданным», даже если при этом нарушаются нормы ПП РФ № 1006.

ООО «Келлер» не выполнил норму Закона РФ "О защите прав потребителей": *п.18.5... В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), ... обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя»*.

ООО "Келлер" пытается обмануть суд, указал в своём «Отзыве», что ГК РФ Статья 1098. «Основания освобождения от ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара, работы или услуги» требует от "пострадавшего", доказать, что это не он создал эти "недостатки".

Это не верно, статья устанавливает обязанность исполнителя: *"Продавец или изготовитель товара, исполнитель работы или услуги освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил пользования товаром, результатами работы, услуги или их хранения"*.

Я не нарушал их предписания, это указано в моём «Заявлении» от 27.10.2018 г.

Я неоднократно обращался по поводу нарушений прав людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) на реабилитацию и защиту здоровья в различные инстанции (приводил конкретные примеры, произошедшие со мной в 2018 -2019, в том числе в Прокуратуру РФ и РО. В результате получил только письма о «пересылках» (приложение).

Ответ на заданные вопросы я до настоящего времени не получил.

23.09.2019 г. я повторно обратился к Губернатору РО Голубеву В.Ю. (приложение).

Если снова не получу ответ, то буду обращаться в Администрацию Президента РФ.

Истец:

Сапотницкий А.Я.

Приложение:

1. Копия электронного письма в отдел по защите прав потребителей: «Дополнительная информация по защите прав людей с ОВЗ (для Ивановой И.А.) и Управление МЗ РО (для Деевой Е.В.)
2. Копия ответа Генеральной прокуратуры РФ от 21.05.2019 № 72/1-2058-2014:
3. Копия ответа прокуратуры РО от 29.01.2019 № 7/1-106-2019
4. Копия ответа прокуратуры РО от 11.06.2019 № 7/1-106-2019
5. Копия ответа прокуратуры РО от 17.06.2019 № 7/1-106-2019
6. Копия повторного обращения к Губернатору РО Голубеву В.Ю. (регистрационный № 5.5-17787-19 от 23.09.2019)