

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра гражданского права и процесса

**Особенности гражданско-правовой защиты прав потребителей
медицинских услуг**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 431 группы
направления подготовки 40.03.01 – «Юриспруденция»
юридического факультета

Соболевой Дианы Максимовны

Научный руководитель
доцент кафедры гражданского
права и процесса, к.ю.н.

_____ М.С.Карамышева

Заведующий кафедрой
гражданского права и процесса
к.ю.н., доцент

_____ Е.Н.Тогузаева

Саратов 2026

Актуальность темы обусловлена возрастающей ролью защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг в современных условиях. С развитием технологий и увеличением доступности медицинских услуг возрастает и значимость защиты прав потребителей в данной сфере. По данным федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, за девять месяцев 2024 года поступило более 13 800 жалоб на частные медицинские организации. Это на 15% больше, чем за аналогичный период прошлого года¹. Чаще всего пациенты жалуются на качество медицинской помощи, соблюдение этики и в целом на работу платных клиник. Пять процентов всех обращений связаны со смертью клиентов медицинских организаций.

Объектом исследования выступают общественные отношения, возникающие в процессе гражданско-правовой защиты прав потребителей при оказании медицинских услуг.

Предметом исследования выступают нормы гражданского и процессуального законодательства, нормы Закона РФ «О защите прав потребителей», Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», регулирующие защиту прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг, а также судебная практика по данному вопросу.

Цели исследования включают в себя комплексный анализ форм защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг, изучение проблем реализации механизма правовой защиты прав потребителей медицинских услуг в Российской Федерации. По итогам исследования необходимо сформировать предложения по улучшению работы механизма правовой защиты прав потребителей медицинских услуг в Российской Федерации.

Задачи исследования:

1) Проанализировать правовую природу понятия «медицинская услуга» и соотнести его с понятием "медицинская помощь";

¹ О контроле соблюдения потребительского законодательства при оказании гражданам медицинских услуг за 9 месяцев 2024 года // Роспотребнадзор Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей. URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/516767> (дата обращения 13.01.2026).

2) Исследовать особенности правового статуса исполнителя медицинской услуги и потребителя медицинской услуги;

3) Исследовать особенности деятельности контрольно-надзорных органов в сфере защиты прав потребителей медицинских услуг;

4) Сформулировать предложения по совершенствованию нормативного регулирования защиты прав потребителей медицинских услуг.

Методологическая основа исследования включает в себя общенаучные методы (диалектический, системный анализ), специальные юридические методы (формально-юридический, сравнительно-правовой).

Теоретической базой исследования послужили научные труды таких учёных как: М.Ю. Козлова, А.О. Николаева, Т.В. Семиной, А.П. Сергеева, М.Ю. Старчикова, И.М. Вильгоненко.

Нормативную основу исследования составляет Конституция РФ и федеральные законы: Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 № 323-ФЗ, Федеральный закон "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации" от 31.07.2020 № 248-ФЗ, Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ, подзаконные акты федеральных органов исполнительной власти: Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006", Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 323 (ред. от 24.10.2025) "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения", Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека", Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 "О практике применения судами норм о

компенсации морального вреда", Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 26.01.2010 № 1 "О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина".

Практическая значимость работы обусловлена возможностью выявления пробелов и противоречий в действующем законодательстве, например, в Федеральном законе от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»¹. На основе проводимого анализа в рамках данной работы можно разработать предложения по уточнению норм, регулирующих права пациентов, обязанности медицинских организаций, порядок и особенности доказывания правонарушений. Исследование представленной темы также может повысить правовую грамотность как потребителей медицинских услуг, так и медицинских работников.

Теоретическая значимость результатов исследования заключается в том, что сформулированные выводы и предложения расширяют сферу научных знаний относительно перспектив правового регулирования общественных отношений, связанных с особенностями гражданско-правовой защиты прав потребителей медицинских услуг.

Структура работы определяется целью и задачами исследования и включает введение, две главы, заключение и список использованной литературы.

¹ Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2025) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2026) // СЗ РФ. 2011. № 48. Ст. 6724.

Основное содержание работы

Первая глава выпускной работы посвящена изучению понятия «медицинская услуга» в системе гражданско-правовых отношений. В рамках данной главы рассматривается специфика содержания понятия «медицинская услуга», а также особенности правового статуса исполнителя и потребителя медицинских услуг.

В параграфе 1.1 первой главы выпускной работы исследована специфика содержания понятия "медицинская услуга".

Медицинская услуга является специфической формой медицинской практики, суть которой состоит в улучшении состояния организма и восстановлении физического и психологического здоровья человека. Такая услуга имеет собственное значение и цену¹.

Медицинская помощь определяется как «комплекс мероприятий, направленных на поддержание и/или восстановление здоровья, и включающих в себя предоставление медицинских услуг».

Медицинская помощь, согласно ч. 1 ст.37 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"² организуется и оказывается:

1) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи, которое утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

2) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми уполномоченным органом исполнительной власти и обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

3) на основе клинических рекомендаций;

¹ Ерошенко А. Ю., Исакова Ю. И., Старжинская О. Б. «Правовое регулирование оказания медицинских услуг в Российской Федерации: проблемы совершенствования» // Медицинское право. 2025. № 3. С. 9

² Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ ч.1 ст.37 (ред. от 29.12.2025) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2026) // СЗ РФ. 2011. № 48.Ст. 6724.

4) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Таким образом, следует сделать вывод, что медицинская помощь – это системная деятельность по охране здоровья, включающая медицинские услуги. Медицинская помощь охватывает медицинскую услугу как один из элементов своей структуры. Медицинская услуга, в свою очередь, является особой разновидностью профессиональных услуг, при этом значительно отличающаяся от других видов услуг. Во-первых, при оказании медицинских услуг законом предъявляются повышенные требования к квалификации исполнителя вследствие высокой степени ответственности за здоровье пациента. Во-вторых, медицинская услуга ориентирована на особое благо – здоровье человека.

В параграфе 1.2 первой главы выпускной работы анализируется специфика правового статуса исполнителя медицинской услуги.

Сформулирован вывод о том, что исполнителем медицинских услуг может являться медицинская организация либо индивидуальный предприниматель, оказывающие медицинские услуги в соответствии с договором. Обязанности медицинских работников указаны в ч. 2 ст. 73 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». К числу основных обязанностей относится оказание медицинским работником медицинской помощи в соответствии с собственной квалификацией, должностными инструкциями и служебными обязанностями.

Предусмотренные законодательством гарантии защиты прав исполнителей медицинских услуг обеспечивают возможность защиты их профессиональных интересов при возникновении конфликтных ситуаций с пациентами, которые нередко возникают в процессе оказания медицинской помощи. В частности, подобные гарантии имеют значение в случаях, когда пациент считает оказанную ему медицинскую услугу некачественной и возлагает ответственность на медицинского работника, несмотря на надлежащее исполнение последним своих профессиональных обязанностей.

В параграфе 1.3 первой главы рассмотрены особенности правового статуса потребителя медицинской услуги.

Потребитель, получающий медицинскую помощь при обращении в медицинские организации, считается пациентом, и обладает определенными правами и обязанностями.

В числе прав потребителя медицинских услуг можно выделить следующие:

1. Право на получение качественных медицинских услуг - применяется ч. 1 ст. 4 Закона «О защите прав потребителей»¹. Качество медицинской помощи представляет собой совокупность показателей, характеризующих своевременность её оказания, обоснованность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, а также уровень достижения предполагаемого лечебного результата. Это понятие закреплено в п. 21 ч. 1 ст. 2 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»².

2. Право на получение медицинских услуг без недостатков - Недостатками медицинских услуг считается их несоответствие обязательным требованиям, клиническим рекомендациям и стандартам, что следует из содержания ст. 10 Федерального закона №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»³, закрепляющей гарантии качества медицинской помощи⁴.

¹ О защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 07.07.2025) // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140

² О защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 07.07.2025) // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

³ Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2025) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2026)// СЗ РФ. 2011. № 48. Ст. 6724.

⁴ О защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 07.07.2025) // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

3. Право на безопасность медицинских услуг - применяется ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1¹. Безопасность подразумевает оказание услуг квалифицированным специалистом, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, в соответствии с порядками и стандартами медицинской помощи, а также предоставление информации в форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

Потребитель медицинских услуг, он же – пациент, имеет ряд обязанностей, выполнение которых напрямую сказывается на качестве получаемых услуг. К этим обязанностям относятся: информирование врача о своем самочувствии, соблюдение плана лечения, соблюдение правил поведения в медицинских учреждениях и др. Потребитель также несет ответственность за неисполнение своих обязанностей. Вместе с этим, к ответственности потребителя относятся достоверность предоставляемой информации касательно своего здоровья, оплата медицинских услуг в полном объеме, а также возмещение понесенных мед. учреждением расходов в случае отказа от получения услуги.

Глава вторая выпускной работы посвящена анализу форм гражданско-правовой защиты прав потребителей медицинских услуг. Рассмотрены особенности внесудебного (претензионного порядка) регулирования конфликта с участием потребителя медицинской услуги, специфика судебной формы защиты прав потребителей медицинских услуг. Также произведен обзор деятельности контрольно-надзорных органов в сфере защиты прав потребителей медицинских услуг.

В параграфе 2.1 второй главы выпускной работы рассмотрены особенности внесудебного (претензионного порядка) регулирования конфликта с участием потребителя медицинских услуг.

¹ Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 21.11.2011 ст.69 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2025) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2026)// СЗ РФ. 2011. № 48. Ст. 6724.

Внесудебный (или претензионный) порядок разрешения конфликтов, связанных с предоставлением медицинских услуг, представляет собой механизм, позволяющий пациентам и медицинским учреждениям находить взаимопонимание и разрешать возникающие разногласия до обращения в судебные органы. Досудебное урегулирование споров может быть особенно полезным в сфере медицинских услуг, где эмоциональная составляющая часто играет значительную роль¹.

Содержание досудебного порядка включает несколько ключевых этапов и действий:

1. Подача письменной претензии.
2. Оформление претензии.
3. Рассмотрение претензии медицинской организацией.
4. Ответ медицинской организации на претензию.
6. Переговоры и обсуждение условий урегулирования.

Претензия представляет собой документ, составленный в письменной форме, в котором изложены обстоятельства, приведшие к нарушению прав пациента, а также конкретные требования к исполнителю. Поскольку в Российском законодательстве нет установленной формы претензии, она составляется в свободной форме.

Участниками досудебного решения конфликта являются две стороны – пациент и медицинская организация. Пациент выступает в роли заявителя, который инициирует процесс, а медицинская организация является ответчиком, которая должна отреагировать на претензию.

Разрешение конфликтов между пациентом и медицинской организацией в досудебном порядке сталкивается с рядом проблем, которые усложняют достижение компромисса и могут привести к судебному разбирательству. Эти проблемы в большей степени связаны с правовыми и организационными, аспектами взаимодействия сторон:

¹ Батырова М.Н. Некоторые аспекты судебной защиты прав потребителей в сфере оказания медицинских услуг// Вестник экономической безопасности. 2021. № 6. С. 24.

Законодательство в сфере здравоохранения содержит неоднозначные формулировки, которые создают предпосылки для конфликтов. Например, статья 6 ФЗ №323-ФЗ¹ закрепляет приоритет интересов пациента, но такое понятие, как «уважительное отношение» субъективно и может по-разному трактоваться сторонами. Также в медицинских организациях часто отсутствует отлаженная система работы с претензиями, в том числе: отсутствие регламента, игнорирование или формальный подход, недостаток квалифицированных кадров.

Таким образом, основная цель претензионного порядка заключается в том, чтобы обеспечить быстрое и менее затратное разрешение споров, возникающих между пациентом и медицинской организацией. Это позволяет сторонам находить компромисс и достигать согласия без необходимости обращения в суд.

В параграфе 2.2 второй главы выпускной работы рассмотрена специфика судебной формы защиты прав потребителей медицинских услуг. Она представляет собой механизм, обеспечивающий защиту интересов пациентов в случае нарушения их прав.

Подача искового заявления потребителем медицинских услуг к медицинской организации является необходимым средством для защиты его прав в случае, если досудебное урегулирование спора не привело к их восстановлению, если медицинская организация отказалась компенсировать причинённый потребителю материальный и моральный ущерб.

Согласно ст. 132 Гражданского процессуального кодекса РФ², к исковому заявлению прилагается перечень документов, которые могут подтвердить доводы истца. После подачи искового заявления судья принимает решение о

¹ Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2025) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2026) // СЗ РФ. 2011. № 48. Ст. 6724.

² Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 №138-ФЗ // Собрание законодательства РФ. 2002. №46. С. 4532.

возбуждении производства по делу или об отказе в этом в течение пяти дней со дня поступления искового заявления в суд.

Судебная защита прав потребителей медицинских услуг сочетает в себе общие положения гражданского процессуального права и специальные нормы, регулирующие отношения в сфере здравоохранения. Ключевой особенностью судебной защиты является презумпция вины исполнителя, а ведущее значение при выявлении причинно-следственной связи между оказанием некачественной медицинской услугой и наступившими негативными последствиями для потребителя имеет судебно-медицинская экспертиза. При отсутствии или неполном предоставлении доказательной базы истцом, решение суда принимается именно на основе заключения судебно-медицинской экспертизы. Однако, основной проблемой проведения таких судебных экспертиз является отсутствие единых стандартов и методик проведения исследований. Различия в подходах к экспертизам в разных учреждениях создают предпосылки для противоречивых выводов.

В параграфе 2.3 второй главы выпускной работы исследованы особенности деятельности контрольно-надзорных органов в сфере защиты прав потребителей медицинских услуг.

В соответствии с ч. 1 ст. 87 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ (ред. от 29.12.2025) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"¹, контроль за качеством и безопасностью предоставляемых медицинских услуг осуществляется федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере охраны здоровья.

В целях обеспечения надлежащего качества медицинских услуг осуществляется ведомственный и вневедомственный контроль, в том числе со

¹ Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2025) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2026)//СЗ РФ. 2011. № 48. Ст. 6724.

стороны уполномоченного федерального органа власти (Росздравнадзора), органов власти субъектов РФ и страховых медицинских организаций.

В случае возникновения конфликтных ситуаций, связанных с некачественным оказанием медицинской помощи, потребитель может обратиться за помощью и защитой своих законных интересов в Росздравнадзор, уполномоченный осуществлять контроль и надзор в области здравоохранения¹.

Росздравнадзор, как орган, осуществляющий контроль в сфере медицины, имеет определённый перечень полномочий, который утверждён Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 323 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения»².

Потребители могут обращаться в Росздравнадзор по различным причинам, например, если медицинской организацией было отказано в предоставлении бесплатной медицинской помощи, предусмотренной законом.

Одним из важных органов, осуществляющих контроль за соблюдением законодательства в области оказания медицинских услуг, является прокуратура Российской Федерации и её подразделений.

Согласно Федеральному Закону РФ № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»³ (далее – ФЗ «О прокуратуре Российской Федерации»), прокуратура выполняет функции по надзору за соблюдением законности, в том числе в области защиты прав потребителей. Прокуратура осуществляет контроль за соблюдением прав граждан, и имеет право реагировать на нарушения, выявленные в ходе проверок.

В соответствии с п. 4ст. 40 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»⁴, Федеральный государственный контроль в области защиты

¹ Патыкина Е.С. Ответственность за нарушение прав потребителей медицинских услуг // Молодой ученый. 2022. № 45 (440). С. 169-172.

² Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 323 (ред. от 24.10.2025). Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения // СЗ РФ. 2004. № 28. Ст. 2900.

³ О прокуратуре Российской Федерации - ФЗ РФ от 17.01.1992 № 2202-1 (ред. от 03.02.2025) // СЗ РФ. 1995. № 47. Ст. 4472

⁴ О защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 07.07.2025) // СЗ РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

прав потребителей осуществляется Роспотребнадзором. Это закреплено в Постановлении Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»¹.

В сфере контроля и надзора за качеством медицинских услуг существуют проблемы, которые затрудняют эффективное функционирование контрольно-надзорных органов.

Одна из основных проблем – это отсутствие четких административных регламентов. Впоследствии это приводит к тому, что контрольно-надзорные органы не могут выполнить свою работу корректно, поскольку не имеют четких указаний по выполнению своих обязанностей. Проблемы с осуществлением проверок медицинских организаций обусловлены неопределенными основаниями и предметом проверок. Для проведения проверки необходимо наличие сведений о том, что в ходе оказания медицинских услуг были допущены ошибки – к таким сведениям относятся жалобы самого пациента в прокуратуру, материалы СМИ, либо данные от других правоохранительных органов.

Заключение

Таким образом, проведённый анализ показывает, что система гражданско-правовой защиты прав потребителей медицинских услуг требует дальнейшего совершенствования. Отсутствие чётких определений и стандартов в действующем законодательстве является первостепенной задачей для правовой системы, требующей дальнейшей разработки. Важно продолжать работу над улучшением законодательства и практики в данной области, чтобы обеспечить надёжную защиту прав потребителей в сфере медицинских услуг.

¹ Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 (ред. от 02.04.2025). Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека // СЗ РФ. 2004. № 28. Ст. 2899.

