

В Прокуратуру

В Министерство здравоохранения

Территориальный орган Росздравнадзора

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

Заявитель:

Адрес:

ЖАЛОБА

на некачественную неэффективную косметологическую услугу

Заявитель обращалась с целью получения косметологических услуг в клинику эстетической медицины «IDEAL CLINIK».

Заявитель обратилась к «IDEAL CLINIC» к главному врачу, дерматологу-косметологу, которая является ответственным лицом клиники со следующими жалобами: **с просьбой подтянуть лицо и убрать брылья**. Косметолог уверяла, что все сделает, это возможно, у клиники есть препараты и методики позволяющие это сделать. Данный факт подтверждается карточкой клиента о предоставленных услугах.

Заявитель считает, что со стороны клиники и врача допущена ошибка, которая подлежит проверки, в отношении заявителя настоящей жалобы либо был использован не тот медикамент, например, **вместо более дорогостоящих препаратов использовался менее дорогостоящий**, а отсюда и результаты, точнее, их отсутствие. Либо **выбран не тот план косметологических манипуляций**, который положен в конкретном случае, а следовательно все процедуры и потраченные на них деньги были впустую.

Повторное обращение в клинику и демонстрация отсутствия результата, заявленного в ходе первого прихода за помощью, послужило более внимательного осмотра пациента. Врач действительно заметила, что оказалась неспособной выполнить договоренности и решить проблему, **признав ошибку клиника провела за свой счет без взимания дополнительной платы ряд корректирующих процедур**, но, к сожалению, и они были ошибочны, не давшие никакого эффекта, а следовательно, оказались лишь потраченным зря временем.

Выразив мнение о некачественно оказанной услуге по косметической операции косметологом, сказала, последней что та является шантажисткой и ничего ей восстанавливать не представляют возможным.

При этом, хочется отдельно обратить внимание проверяющих органов, общая стоимость всех переводов за косметические услуги составили 257 000 рублей. Данная сумма сопоставима с решением проблемы путем хирургического вмешательства, которое бы гарантированно дало результат, при этом указанный способ заявителю жалобы даже не был предложен, **клиника уверяла, что справится со всем в рамках косметологических манипуляций, оказавшимися не более чем «пустышкой», при этом по очень дорогой цене.**

Не смотря на указанные жалобы, корректировки за счет клиники - **лечение на заявителя НИКАКОГО эффекта не оказало.**

Кроме того, необходимо обратить внимание, что вышеуказанный специалист допускал не соответствующие действительности высказывания – называя заявительницу шантажисткой. Однако, наличие требований пациентки обусловлена исключительно с наличием жалоб на состояние здоровья, и желанием понять квалифицированно ли проведена косметологическая работа.

В соответствии со ст. 779 ГК РФ: «по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.»

В соответствии со ст. 4 ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" основными принципами охраны здоровья являются:

- соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья и обеспечение связанных с этими правами государственных гарантий
- приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи
- доступность и качество медицинской помощи

По ст. 10 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» **медицинская помощь должна быть качественной.**

В соответствии с п. 1.2 ст. 79 Федерального закона медицинская организация обязана организовывать медицинскую деятельность согласно законодательным и правовым актам РФ и на основе **стандартов медицинской помощи.**

Согласно п. 1 ст. 4 закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать **качественную** услугу по договору с потребителем.

Также Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» указано: **исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к таким услугам.**

Таким образом перед врачом-косметологом и организацией, оказывающей косметологические услуги ставится, задача оказать услуги качественно в соответствии с установленными действующим законодательством правилами и заключенному договору. Качество в случае оказания заявителю жалобы услуги отсутствует из-за ошибки врачей в части выбора препарата, методики лечения, не давшей результата.

В данном случае услуга, оказанная заявительнице, **была выполнена некачественно**, заявительница хотела подтянуть лицо и убрать брылья, но результата не оказалось, **неэффективные и ошибочные действия врача и клиники не оказали никакого эффекта на лицо заявителя**, что подтверждается вышеперечисленными доводами жалобы.

Заявитель жалобы не давал информационного согласия на то, что все манипуляции, которые с ней будут происходить могут не дать эффекта и положительного результата.

Не давались соответствующие разъяснения со стороны клиники и лечащего врача относительно иных альтернативных способов решения проблемы, которые более вероятно и гарантированно дадут желаемый эффект решения проблемы, с которой пришел пациент.

Согласно ч. 1 статьи 14.4 КоАП РФ: «продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо **оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг**, за исключением случаев, предусмотренных статьями 14.4.2 и 14.4.3 настоящего Кодекса».

Кроме того, такие действие врача и клиники можно квалифицировать как административное правонарушение согласно п.2 ст. 14.7 Кодекса об Административных правонарушениях (**обман потребителя**), что это, если не обман, **ведь потребитель не получил результат по ошибки исполнителя**, выбравшего не правильный вариант манипуляций и препаратов, заверив, что все получится, за данные ошибки контролирующие органы могут и должны оштрафовать организацию на сумму до пятисот тысяч рублей.

Таким образом, необходимо привлечь к установленной законом ответственности за некачественную косметологическую услугу клинику, предварительно запросив и проанализировав всю медицинскую документацию в отношении услуги конкретного пациента.

На основании вышеизложенного, руководствуясь действующим законодательством

ПРОШУ:

- привлечь к административной ответственности клинику за оказание ошибочных услуг ненадлежащего качества, влекущих к отсутствию результата
- сообщить заявителю о принятых решениях в рамках рассмотрения настоящей жалобы
- в рамках проверки доводов качества оказываемой неэффективной услуги **запросить и проверить:**

- 1) копию всей «Медицинской карты амбулаторного больного» (форма 025/у), включая результаты проведенных диагностических и лабораторных исследований;

- 2) Выкопировку из журнала учета работы процедурного кабинета или иного манипуляционного кабинета, в котором ведется учет поставленных инъекции, проведенных перевязок, обработки ран, манипуляций (форма 029/у или иная произвольная форма);
- 3) Копии протоколов и заключений врачебных комиссии (как очных, так и заочных), проведенных по вопросам моего здоровья;
- 4) Копии всех информированных согласий, отказов и прочих документов информационного характера, подписанных мною;
- 5) Перечень согласованных со мной видов оказанных медицинских услуг;
- 6) Акты выполненных в отношении меня медицинских услуг;
- 7) Перечень утвержденных медицинских стандартов и медицинских технологий оказанных мне медицинских услуг.

В случае непринятия должных мер по настоящей жалобе заявитель будет вынуждена обратиться в суд и в вышестоящие компетентные органы для защиты собственных законных прав.

Приложение:

1. Копия оплаты услуг косметологии
2. Копия справки о операции
3. Копия карточки клиента о предоставленных услугах
4. Выписка из ЕГРЮЛ

С уважением,

Дата, подпись