

**В общество с ограниченной ответственностью А.**  
**Генеральному директору**  
*Юридический адрес:*  
*ОГРН:*  
*ИНН:*

**От ФИО**  
*Адрес:*  
*Тел:*  
*Эл. Почта:*

## **ПРЕТЕНЗИЯ**

### **на некачественную хирургическую операцию**

17.02.2021 г. между ФИО (далее – Заказчик) и ООО А. (далее – Исполнитель) был заключен договор возмездного оказания медицинских услуг.

В соответствии с предметом заключенного Договора, Заказчик поручил, а Исполнитель обязался на возмездной основе предоставить Заказчику хирургические услуги по профилю пластическая хирургия в соответствии с условиями Договора, законодательством РФ и действующим на момент госпитализации прейскурantom, а Заказчик добровольно принял на себя обязательство оплачивать оказанные медицинские услуги в порядке и на условиях заключенного Договора.

Согласно п. 1.2. Договора, Исполнитель обязуется госпитализировать Пациента (Заказчика) в стационар для проведения хирургической операции – первичная ринопластика. Оперирующий хирург ФИО2  
Дата госпитализации 17.02.2021 г., дата выписки 18.02.2021 г.

В соответствии с п. 3.1. Договора, стоимость предоставляемого комплекса медицинских услуг, в соответствии с Договором определяется стоимостью операции, анестезиологических услуг и койко-дня и составляет 400 000, 00 (четыреста тысяч) рублей, 00 копеек.

На основании п. 3.7. заключенного Договора, в день выписки Пациент (Заказчик) должен произвести окончательный расчет с учетом всех дополнительных услуг, оказанных Пациенту (Заказчику) в период госпитализации, согласно Прейскуранту на эти услуги.

**Услуги оплачены Заказчиком Исполнителю в полном объеме, что подтверждается соответствующими документами.**

Вместе с тем, после оказания данных услуг у Заказчика (Пациента) начались осложнения. В частности, в мае 2021, появилось белесоватое образование кончика носа.

20.06.2021 был проведён осмотр Пациента (Заказчика), но разрешения своей проблемы в ходе этого Пациент так и не получил.

К ноябрю 2021 белесоватое образование кончика носа, визуально, стало достигать бОльших размеров.

В связи с чем, 14.11.2021, Пациент обратился в Клинику Б. с целью проведения повторного осмотра, в ходе чего Пациент предоставил соответствующие фотографии, свидетельствующие о появлении белесоватого образования кончика носа.

03.12.2021 Пациенту (Заказчик) в ходе осмотра, хирургом, была выявлена дерматологическая проблема и необходимость провести Дерматоскопию, с последующим годичным ожиданием полученного результата. По окончании осмотра никаких направлений по окончании осмотра не получал.

05.12.2021 Пациент (Заказчик) обратился в Медицинский центр В. по адресу, с целью получения консультации врача-дерматолога, в ходе которой, были исключены дерматологические проблемы Пациента.

Далее Пациент (Заказчик) направил результаты первичного приема дерматолога в Клинику Б., на что последовал ответ: «Данное заключение не годится. Дерматолог не может ставить такого рода диагнозы. Его задача описать образование».

08.12.2021 Пациент (Заказчик) повторно обратился в Медицинский центр В., в ходе консилиума врачей, был принят план обследования и лечения: выполнена дерматоскопия – кожных новообразований не выявлено. Осмотрена совместно зав. Хирургическим отделением, дерматологом, отоларингологом, зав. Поликлиникой, онкологом. Рекомендации: консультация пластического хирурга. Вынесен Диагноз – неуточненное поражение хряща.

Далее Пациент (Заказчик) направил протокол заседания консилиума Медицинского центра В. в Клинику «Б. На что Администратором, оперирующего хирурга ФИО2, последовали рекомендации – сделать укол Дипроспан. При этом, Администратор уточнил, что уколы Дипроспана не фиксируется в программе, в связи с чем от Пациента (Заказчика) последовал отказ от и данной процедуры в виду отсутствия документального закрепления ее проведения.

В соответствии с п 2.2.1. Договора, Пациент имеет право получать в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах лечения.

Пациент (Заказчик) имеет право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случаях, когда состояние Пациента не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно, вопрос о его проведении в интересах Пациента решает консилиум, а в особых случаях лечащий (дежурный) врач. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается Пациентом или его законным представителем, а также врачом (п. 2.2.2. Договора).

Согласно п 3.2. заключённого Договора, Послеоперационные осложнения, развившиеся непосредственно в зоне оперативного вмешательства, устраняются хирургом бесплатно.

Исходя из п. 3.3. Договора, Эстетические результаты хирургической операции, неудовлетворяющие Пациента, обсуждаются на заседании Врачебной комиссии Исполнителя и устраняются бесплатно по решению врачебной комиссии.

Согласно п. 6. Договора, все споры по заключенному Договору Стороны стараются урегулировать путем переговоров. В случае не урегулирования спора путем переговоров, для

разрешения спора, связанного с нарушением Сторонами своих обязательств по Договору либо иным образом вытекающих из заключённого Договора, применяется обязательный досудебный (претензионный) порядка урегулирования спора.

*На момент составления настоящей Претензии у Пациента до сих пор имеются неустранимые дефекты в виде 2 шишек, одна из которых визуально выглядит в виде белого пятна. Обе шишки расположены с левой стороны, в свою очередь, и внутри левая ноздря так же с неровностями.*

В соответствии со ст. 41 Конституции Российской Федерации каждый имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

В соответствии со ст. ст. 2, 19, 70, 73, Федерального закона от 21.11.2011 года "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" под здоровьем понимается состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма.

*Пациент имеет право на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям; получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; возмещении вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.*

*Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание, восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг, а медицинское услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.*

*Под качеством медицинской помощи понимается совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.*

Согласно п. 9 ч. 5 ст. 19 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации" пациент имеет право на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, а ст. 98 названного Закона установлено, что медицинские организации, медицинские работники и фармацевтические работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании гражданам медицинской помощи.

Вред, причиненный жизни и (или) здоровью граждан при оказании им медицинской помощи, возмещается медицинскими организациями в объеме и порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**В соответствии с п. 8 ст. 84 Федерального закона к отношениям, связанным с оказанием платных медицинских услуг, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".**

В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

На основании положений ст. 1064 ГК РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине. Законом может быть предусмотрено возмещение вреда и при отсутствии вины причинителя.

К способам возмещения вреда законодатель относит либо возложение обязанности на лицо, ответственное за причинение вреда, возместить вред в натуре (предоставить вещь того же рода и качества, исправить поврежденную вещь и т.п.), либо возместить причиненные убытки.

**В рассматриваемом случае, я буду вынуждена обратиться в стороннюю организацию для проведения повторной Риноластики, денежные средства, затраченные мной на исправление дефектов, вызванных оказанием медицинской помощи Вашей организацией ненадлежащего качества, будут являться для меня убытками, а потому будут подлежать компенсации в полном объеме за счет средств Вашей организации.**

Более того в силу ст. 15 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Как указано в п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

В соответствии с ч.1 ст. 151 Гражданского кодекса РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

Ч. 3 ст. 1099 Гражданского кодекса РФ предусмотрено, что компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда.

В силу ст. 1101 ГК РФ компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме. Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

**Действиями вашей организацией мне был причинен серьезный моральный вред выразившийся в несении нравственных и физических страданий. Из-за некомпетентных действий, я вынуждена длительное время испытывать дискомфорт, вызванный ненадлежащим оказанием услуги по первичной ринопластике**

Согласно п. 7 ч. 1 ст. 29 указанного Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

**Учитывая, что недостатки оказанных услуг являются существенными, я как потребитель отказываюсь от исполнения договоров об оказании платных услуг и требую компенсировать стоимость, уплаченную за оказание платных медицинских услуг.**

Размер денежных средств, подлежащих возмещению определяется следующим образом:

400 000 рублей, сумма денежных средств, уплаченная по договору № 242 от 19.02.2021 г.

На основании изложенного, руководствуясь действующим законодательством РФ,

**ПРОШУ:**

1. В 10-и дневный срок с момента получения настоящего требования;
2. Выплатить денежные средства уплаченный мной по договору возмездного оказания медицинских услуг в размере 400 000,00 рублей;
3. Компенсировать мне моральный вред в размере 50 000,00 рублей.

О принятом решении по настоящей претензии уведомить путем направления его в мой адрес: не позднее десяти календарных дней с момента получения настоящей претензии.

В случае не удовлетворения перечисленных требований, в суд незамедлительно будет направлено исковое заявление, где помимо данных требований будут заявлены судебные расходы, штраф в соответствии с законом о защите прав потребителей, а также законная неустойка, что в значительной мере увеличит финансовое бремя Вашей организации.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_/ФИО