### В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_суд

***Истец:***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Ответчик:***

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Цена иска: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Исковое заявление***

*о защите прав потребителя:*

*о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг, возврате денежных средств уплаченных по договору, взыскании неустойки, убытков, компенсации морального вреда и штрафа*

В соответствии с п.7 ст. 29 ГПК РФ, п. 2 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300 – I от 07.02.1992 г. (далее по тексту – Закон РФ), иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца, в суд по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства, жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора.

Согласно ст. 89 ГПК РФ и п.3 ст.17 Закона РФ при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года я – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее по тексту – истец) обратилась в стоматологическую клинику, расположенную по адресу: г.Краснодар, ул.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(далее по тексту – ответчик) с целью оказания медицинской услуги на возмездной основе по установке имплантатов, протезирования, где между мной и ответчиком был заключен договор №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на оказание платных медицинских услуг от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(далее по тексту – договор).

Оказание платных медицинских услуг регулируется Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=83B915FEA43D78A56CED7D7A65A20D2C2201C54AAEEC4D0513E971F0D4cBsEM) от 21.11.2011 г. №323 – ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (далее по тексту – Закон об охране здоровья), [Правилами](consultantplus://offline/ref=83B915FEA43D78A56CED7D7A65A20D2C2102C248AAE74D0513E971F0D4BE4404EE6D86E78BAFFE39c1s1M) предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 (далее по тексту – Правила), Законом «О защите прав потребителей» №2300 – I от 07.02.1992 г. (далее по тексту – Закон РФ).

В соответствии со ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300 – I от 07.02.1992 г. установлено: «Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется».

Согласно п.21 ст.2 Закона об охране здоровья: «Качество медицинской помощи – это совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата».

Под качеством медицинской деятельности (помощи) исходя из толкования норм действующего законодательства понимается система критериев, позволяющих определить качество оказания медицинской помощи как в определенном медицинском учреждении, у определенного врача, на определенной территории, так и отдельному больному. Данное понятие включено в группу требований к организационным технологиям в здравоохранении и тесно взаимосвязано с термином "оценка качества медицинской деятельности (помощи)", под которой понимается методика оценки качества выполнения медицинских услуг на основании утвержденных критериев, и с понятием "эффективность медицинской помощи", которая представляет собой величину, при которой соответствующий тип медицинского обслуживания и помощи достигает своей цели - улучшения состояния пациента.

Кроме того, положением ст.309 Гражданского Кодекса (далее по тексту – ГК РФ) установлено: «Обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с [обычаями](consultantplus://offline/ref=D96574A1EBBD19A84574EE3960A736435E5FCC258E6DA66EDEF84B350C304E56CF0E2E02FC804600z0V1K) или иными обычно предъявляемыми требованиями».

По смыслу [ст.779](consultantplus://offline/ref=83B915FEA43D78A56CED7D7A65A20D2C2108CC48AFE84D0513E971F0D4BE4404EE6D86E78BAEFD3Ac1s6M) ГК РФ предметом договора оказания услуг является совершение действий или осуществление определенной деятельности исполнителем.

Согласно [п.10 ст.2](consultantplus://offline/ref=83B915FEA43D78A56CED7D7A65A20D2C2201C54AAEEC4D0513E971F0D4BE4404EE6D86E78BAFFE3Ac1s6M) Закона об охране здоровья медицинская деятельность - это, в частности, профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи.

В соответствии с [п.3 ст.2](consultantplus://offline/ref=83B915FEA43D78A56CED7D7A65A20D2C2201C54AAEEC4D0513E971F0D4BE4404EE6D86E78BAFFE3Ac1s1M) Закона об охране здоровья медицинская помощь представляет собой комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

В свою очередь медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение ([п. 4 ст. 2](consultantplus://offline/ref=83B915FEA43D78A56CED7D7A65A20D2C2201C54AAEEC4D0513E971F0D4BE4404EE6D86E78BAFFE3Ac1s0M) Закона об охране здоровья).

[Абзац 2 п. 2](consultantplus://offline/ref=83B915FEA43D78A56CED7D7A65A20D2C2102C248AAE74D0513E971F0D4BE4404EE6D86E78BAFFE39c1s5M) Правил определяет платные медицинские услуги как услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан на основании заключенных договоров.

В силу [ст.17](consultantplus://offline/ref=83B915FEA43D78A56CED7D7A65A20D2C2102C248AAE74D0513E971F0D4BE4404EE6D86E78BAFFE3Ec1s1M) Правил перечень медицинских услуг должен быть указан в договоре, однако, указанное требование в тексте договора заключенного между сторонами – отсутствует.

При этом, содержанием п.1.1 договора определено: «Настоящий договор определяет условия оказания платных медицинских услуг. Заказчик поручает, а исполнитель обязуется оказать заказчику платную медицинскую услугу (услуги)».

Положением п.3.1 договора исполнитель в лице ответчика принял на себя обязательство:

- оказать «Заказчику» качественную медицинскую услугу в установленный договором срок ;

- заблаговременно предоставить «Заказчику» доступную для его понимания достоверную информацию о предоставляемой услуге ;

- обеспечить все необходимые амбулаторные условия пребывания «Заказчика» ;

- выдать «Заказчику» кассовый чек, подтверждающий прием наличных денег».

Изложенное выше свидетельствует о том, что исполнитель не сформулировал предмет договора.

Важно отметить, основную цель потребителя при обращении исполнителю оказания услуг диктует предмет договора (сделки), от которого зависит форма, тип, характер отношений, связывающих потребителя (заказчика) и исполнителя.

Из содержания п.27 Правил следует: «Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям».

Необходимо отметить так же, что наименование и объем оказываемых услуг определяются на основании стандартов медицинской помощи, которые разрабатываются в соответствии с [Номенклатурой](consultantplus://offline/ref=63D6007F472A212D5240FBCD2177BFA1CFAAC04F9FF1E2D64A9AC0342D430DB94BC14F3C80721B5Ec0N8N) услуг, утвержденной Приказом Минздравсоцразвития России от 27.12.2011 г. №1664н "Об утверждении Номенклатуры медицинских услуг".

**В рассматриваемом договоре ответчик не указал наименование и объем оказываемых медицинских услуг, чем нарушил действующее законодательство.**

Таким образом, дальнейшее развитие событий и оказание услуг, с учетом того, с какой проблемой обратился истец к исполнителю, а последний в свою очередь обладает специальными познаниями в данной области медицины и в стоматологии в частности, в сложившихся правоотношениях происходило, и было построено исключительно на полном доверии истца к компетенции и профессионализму ответчика.

Имплантация представляет собой довольно серьезное хирургическое вмешательство, происходит значительный период времени, и успех операции зависит от качества используемых материалов и опыта врача.

На первом этапе имплантации необходимо тщательное планирование, которое врач не составил и меня не ознакомил.

При этом предварительно должно быть оценено состояние пациента, уточнено состояние здоровья, перенесенные заболевания, возможные аллергические реакции на медицинские препараты.

На момент первичного осмотра в клинике, который был осуществлен лечащим врачом – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в полости рта пациента находилось 4 родных зуба, в отношении которых врачом было принято решение об их удалении, о чем указано ниже.

В период с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года лечащим врачом - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ мне были оказаны следующие услуги

Из – за непрекращающихся болевых ощущений и невозможности носить протезы, я приняла решение сделать рентгенографические исследования, данная необходимость возникла для понимания всей серьезности ситуации, с целью дальнейшего обращения к ответчику для проведения описания снимков и дачи пояснений.

Далее, я обратилась в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, где на основании заключенного договора №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на возмездное оказание медицинских услуг от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_., мне были проведены соответствующие исследования, и выдан результат исследования на бумажном и электронном носителе. За оказанную услугу мной было оплачено 900,00 рублей, что подтверждается кассовым чеком от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года я обратилась в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ за оказанием услуги рентгенография челюсти, за которую было оплачено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

В связи с тем, что невероятные боли продолжались, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года я вновь обратилась в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, где согласно условиям договора № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ был выполнен повторный рентген полости и за данную услугу мной была произведена оплата в сумме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Данные исследования я так же предоставила лечащему врачу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, однако, он отказался давать какие – либо комментарии в отношении снимков и соответственно предоставлять их описание без объяснения причин.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года, в очередной раз я обратилась к ответчику с жалобами на дискомфорт и болями в полости рта, которые вызвали протезы, установленные на 4 (четыре) верхних имплантата и на 4 (четыре) нижних имплантата. При этом, 2 (два) из нижних имплантата «вылезли» с сопровождением боли и обильным кровотечением, один из которых в настоящее время находится у меня, второй был с применением силы был вырван у меня из рук врачом Строевым.

После осмотра врач пояснил, что оснований для беспокойства нет, и протезы могут держаться и на 2-х имплантатах, при этом не предпринял меры, необходимые для обеспечения того, что бы в образовавшиеся отверстия не попала какая – либо инфекция.

После такого пренебрежительного отношения со стороны доктора Строева я очень расстроилась и вновь почувствовала недомогание, в связи с чем вынуждена была обратиться в поликлинику №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, где я находилась на амбулаторном лечении.

В течение всего указанного периода посещения клиники, в результатах оказанной услуги я испытывала сильные болевые ощущения в области десен и челюсти, более того, вылезли имплантаты, начался воспалительный процесс, который продолжается до сих пор.

Вследствие этого, я неоднократно обращалась в адрес врача с просьбой принять меры по устранению выявленных мной недостатков, однако, на контакт со мной никто не шел, сотрудники клиники даже не пытались решить вопрос о проведении необходимых процедур медицинского характера, либо принятие оперативных мер по восстановлению результатов оказанной услуги, на мои жалобы по поводу болевых ощущений внимания никто не обращал и не реагировал. Такое безразличие со стороны врачей данного учреждения причиняло мне невероятные нравственные страдания сопряженные с физическими, вызванными болевыми ощущениями.

Положением абз.2 п.4.9.1. договора оказания услуг определено: «В случае возникновения осложнений «Исполнитель» предпринимает действия, направленные на устранение из последствий без дополнительной оплаты».

Кроме того, содержанием п.5.1 договора оказания услуг определено: «В случае ненадлежащего оказания услуги «Заказчик» вправе по своему выбору потребовать:

– в соответствии с п.п.5.1.1 «Безвозмездного устранения недостатков услуги;

– в соответствии с п.п.5.1.2 «Соответствующего уменьшения стоимости услуги».

Однако, данное условие договора оказания услуг не в полном объеме отражает перечень требований, указанный в ст.29 Закона РФ, а именно указанной нормой установлено: «Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель также 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».

Принимая во внимание содержание п.13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. №17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей, существенный недостаток услуги определяется как неустранимый недостаток, который не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения услуги в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий - обычно предъявляемыми требованиями), приводящий к невозможности или недопустимости использования данной услуги в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, или в целях, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора».

Одновременно с указанным требованием потребитель вправе заявить требование о возмещении убытков, связанных с недостатками работы (услуги). Обязанность исполнителя оплатить убытки в сроки, предусмотренные [ст.31](consultantplus://offline/ref=F097395F2426F33E3C66A2BBE34B720D7CFC2124FB5677F6303B039351AA46A0469DD60A28594833g6bDI) Закона РФ, является дополнительной санкцией за недобросовестное исполнение обязанностей по договору оказания услуг на возмездной основе.

Положением ст.31 Закона РФ определено: «Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 [статьи 28](consultantplus://offline/ref=06362733C2C9DFD60168B1E30384914B29AC4B4DBFB7E1C6AFD48261CB8FED01A3C1654E76641681MDn3I) и [пунктами 1](consultantplus://offline/ref=06362733C2C9DFD60168B1E30384914B29AC4B4DBFB7E1C6AFD48261CB8FED01A3C1654E76641589MDn1I) и [4 статьи 29](consultantplus://offline/ref=06362733C2C9DFD60168B1E30384914B29AC4B4DBFB7E1C6AFD48261CB8FED01A3C1654E7664158AMDn0I) настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования».

Возврат указанных денежных средств осуществляется на основании [п. 3 ст.450](consultantplus://offline/ref=4AB7B1E89E45EF15B377AD8638B1FBC21BF81541591D3510FC22C45A5C68D9909591FF15C41188A3x2i2I), [п.4 ст.453](consultantplus://offline/ref=4AB7B1E89E45EF15B377AD8638B1FBC21BF81541591D3510FC22C45A5C68D9909591FF15C41188A5x2i0I) ГК РФ (убытки).

Положением пункта 31 Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 года №1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг установлено: «За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации».

13.07.2016 года в адрес ответчика я обратилась с письменным претензионным письмом в порядке определенном действующим законодательством и мной было предъявлено требование об отказе от исполнения договора об оказании услуги и возврате уплаченных за услугу денежных средств.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_года мной был получен ответ, содержание которого сводилось к тому, что ответчик в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_предлагает посетить клинику с целью визуального осмотра полости рта и для дачи пояснений по заявленным мной требованиям.

В этот же день – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года я добросовестно пришла в клинику, и данные обстоятельства подтверждаются дополнительно еще фактом собственноручной подписи гр.Сокольникова, который представился как юрист ответчика, однако, Строев по непонятным причинам отказался со мной обсуждать что – либо в рамках спорной ситуации и ушел.

Впоследствии, выяснилось, что процедура по имплантации мне проведена некачественно. Данные обстоятельства подтверждаются описанием рентгенологического исследования, выполненного на основании договора возмездного оказания услуг №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, стоимость данной услуги составляет \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей, что подтверждается кассовым чеком.

Согласно данному описанию, в отношении имплантата 1.2 специалистом, проводившим данное исследование, установлено – положение в костной ткани: оголение средней и коронковой трети с вестибулярной стороны до 9,9 мм, коронковой трети с оральной стороны до 1,9 мм (данная информация указана на стр.2), в отношении имплантата 2.1. установлено – положение в костной ткани: оголение коронковой и средней трети с вестибулярной стороны до 6,9 мм (данная информация указана на стр.3), кроме того, на стр.4 описания значится: зуб 4.8. – визуализируется фрагмент корня. Периодонтальное пространство не расширено.

Истец полагает, что именно факт наличия фрагмента корня (25.09.2016 года остаток корня вылез и сопровождался сильным кровотечением и болями), указанного в описании снимка, послужил, в том числе, причиной появления множественных образований в виде ран, незаживающих образований язвенных процессов на коже и слизистой полости рта. Наблюдаются признаки одонтогенного остеомиелита - инфекционно-аллергического воспалительного заболевания, развивающегося в челюстных костях,  в основе которого лежит воспалительный процесс, вызывающий расплавление и рассасывание костного вещества. От инфицированного зуба гнойный экссудат распространяется по костно-мозговым пространствам, захватывает губчатое вещество и корковый слой. Одновременно отмечается острое воспаление околочелюстных мягких тканей.

Истец уверен, что указанные раны являются результатом ненадлежащего оказания услуги, а ведь в такой сфере как хирургическая стоматология и протезирование в целом, качество и положительный итог имеют квалифицирующее значение, в том числе и по ниже изложенным основаниям.

Данная услуга, являясь медицинской, осуществляется в отношении здоровья, что является нематериальным благом, принадлежащем гражданину от рождения, неотчуждаемого и непередаваемого.

Цель пациента при обращении в учреждение для лечения не какое-то определенное медицинское действие, вмешательство, операция, манипуляция, изготовление зубного или иного протеза.

Цель пациента при получении услуги направлена на:

1.Устранение причин и симптомов заболевания, травмы, патологического состояния, изменений и деформаций;

2. Стабилизация изменений процессов в организме;

3.Восстановление функций органов, гомеостаза; программы естественных изменений организма, а иногда и замедление инволютивных процессов;

4. Улучшение соматического и психологического состояния;

5. Продление срока функционирования отдельных органов, систем организма и соответственно всего организма в целом;

6. Предупреждение развития и возникновения патологических процессов, деформаций, изменений;

7. Возможности социальной адаптации в окружающем мире.

Все вышеперечисленное можно назвать восстановлением здоровья человека.

То есть пациент ждет выполнения неопределенных и неизвестных для себя (по крайней мере, на первом этапе отношений с учреждением) действий для получения результата в восстановлении нематериальных ценностей. Результата, которого может и не быть, и пациент осознает это еще до обращения за медицинской помощью, но сознательно идет на риск не достижения результата в надежде на выздоровление или улучшение состояния здоровья.

Это перечень, который в значительной мере определяет для пациента варианты и объем вмешательств, выбранных им среди так называемых "альтернативных методов лечения", предложенных врачом для получения предварительного информированного согласия.

В сложившейся ситуации качество медицинской услуги не просто не соответствует моим ожиданиям, но и не отвечает качеству и безопасности в целом.

Применительно к медицинской помощи понятие "качество" является правовым и юридически значимым, потому оно определяется законодателем в Федеральном [законе](consultantplus://offline/ref=480ED4853DF653F82C91CE9A6E645EBF15C4A5C7AB72EAE142A25F23CA4DE0AF3F88F9A9BC775EC6HE26N) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" как совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

Следует отметить, что истец неоднократно обращалась к ответчику с соответствующим требованием, однако результат рассмотрения так и не наступил.

Ключевым моментом в данном случае является то, что в пункте 5.2 договора отмечено: «Исполнитель освобождается от ответственности за неудовлетворительный исход или осложнения, если докажет, что это произошло вследствие непреодолимой силы, грубой неосторожности или умысла заказчика».

Данное положение договора координируется с содержанием пункта 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года №17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", в соответствии с которым: «При разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на исполнителе».

Однако, поведение ответчика оказалось недобросовестным, и его бездействие побудило истца обратиться за защитой и восстановлением своих нарушенных прав потребителя в судебный орган.

До настоящего времени, ответчик не предпринял ни одной попытки урегулировать спорную ситуацию, реального исполнения обязательств со стороны ответчика так и не наступило.

Вследствие того, что ответчик грубо нарушая права потребителя, уклонялся от исполнения возложенных на него законом и договором обязанностей, и с учетом изложенных выше обстоятельств, истец был вынужден обратиться в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» консультационный центр для потребителей с целью оказания консультации по консультированию в рамках судебного процесса в суде первой инстанции в размере 32 779,08 рублей. Данная услуга была истцом оплачена, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Истец так же понес дополнительные расходы, связанные с оплатой нотариальной доверенности в сумме 1500,00 рублей, что подтверждается справкой от 22.08.2016 г.

Данные факты, являются прямыми убытками истца, связанными с защитой и восстановлением нарушенных прав потребителя.

Наряду с этим, положением ст.15 ГК РФ установлено: «Лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. **Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено,** произвело или **должно будет произвести для восстановления нарушенного права**, утрата или повреждение его имущества [**(реальный ущерб)**](consultantplus://offline/ref=B3E0E7A2E8CCE588766079AF73376395A01B51A3837CF49BAB273A30FF9B417FD4043CDF415D7596L9P8L), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Размер реального ущерба, на момент рассмотрения данного спора определить не представляется возможным, так как, необходимо уточнить перечень работ, которые следует провести для исправления недостатков в оказанной услуге, в том числе в рамках повторного выполнения работ (оказания услуг).

Важно так же отметить, что с целью получения информации об объеме и перечне оказанных услуг в рамках заключенного договора, истец обратился в адрес ответчика с соответствующим заявлением, которое было направлено почтой России заказным письмом с уведомлением, что подтверждается почтовой квитанцией №41635 от 30.09.2016 г. В указанном письме, истец просила предоставить ей заверенные копии медицинской (амбулаторной карты), для понимания какой перечень работ был выполнен ответчиком, что бы рассчитать стоимость этих работ по состоянию на 2016 года, так как, по сравнению с 2012 годом стоимость подобных услуг в 2016 году возросла.

Так же истцу неизвестно о перечне и стоимости услуг необходимых для восстановления первоначального состояния до начала выполнения установки имплантатов.

Вследствие чего, размер фактически понесенные расходов (убытков), которые могут возникнуть у истца в будущем определить так же не представляется возможным.

Так как, размер будущих расходов (убытков) не может быть установлен с разумной степенью достоверности, его определение осуществляется по усмотрению суда.

Право на возмещение убытков, предусмотрено [ст.13](consultantplus://offline/ref=73A6DB0BF9A4BFD2B31B30FDACCDFC19E843A6AF4212C01AB307D0686DB77272184AF61E9F04438AlDaDG) Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300 – I, в соответствии с которой: «…убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором», а так же п.1 ст.29 закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300 – I.

Указанными выше действиями (бездействиями) было нарушено принадлежащее Истцу неимущественное право, что является основанием для предъявления требования к взысканию компенсации морального вреда. Истец считает, что ему был причинен моральный вред, который выражается в том, что Ответчик не пытался рассмотреть заявленные Истцом требования добросовестно и объективно, кроме того Ответчик уклонялся от выполнения возложенных на него законом и договором обязанностей, что является прямым нарушением прав Истца как потребителя. В виду этого, Истец вынужден затрачивать личное время и средства для защиты своих нарушенных прав.

В соответствии со [ст.15 Закона РФ "О защите прав потребителей"](http://ozpp.ru/zknd/zzpp/zzpp_3642.html)это дает Истцу право требовать возмещения морального вреда, который он оценивает в размере ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** рублей. В соответствии с п.45 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 г. №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. Размер компенсации морального вреда определяется судом независимо от размера возмещения имущественного вреда, в связи с чем, размер денежной компенсации, взыскиваемой в возмещение морального вреда, не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара (работы, услуги) или суммы подлежащей взысканию неустойки. Размер присуждаемой потребителю компенсации морального вреда в каждом конкретном случае должен определяться судом с учетом характера причиненных потребителю нравственных и физических страданий исходя из принципа разумности и справедливости.

Положением [ст.151](consultantplus://offline/ref=EB9C66AA0F93B7B943F8FD4F2D15871EE7C1FC422BD4721EB4E073336A42882A646324A062J8C1I) ГК РФ при определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред.

При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Размер компенсации морального вреда зависит от характера и объема, причиненных истцу нравственных или физических страданий, степени вины ответчика в каждом конкретном случае, иных заслуживающих внимания обстоятельств и не может быть поставлен в зависимость от размера удовлетворенного иска о возмещении материального вреда, убытков и других материальных требований.

Основаниями для компенсации морального вреда, если нарушены имущественные или неимущественные права служат:

- нарушение изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, при наличии вины причинителя вреда ([ст. 15](consultantplus://offline/ref=624640BC3DD1271C723EF8D57B0E0DFB45C9323376F533F43EFD57A1B34E7AFECA260A48A2EE2859AC28H) Закона от 07.02.1992 № 2300 – I).

Одно из обязательных условий наступления ответственности за причинение морального вреда - вина причинителя.

Согласно п.46 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду в порядке п. 6 ст. 13 Закона РФ.

На основании вышеизложенного, а также руководствуясь Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=83B915FEA43D78A56CED7D7A65A20D2C2201C54AAEEC4D0513E971F0D4cBsEM) от 21.11.2011 г. №323 – ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", [Правилами](consultantplus://offline/ref=83B915FEA43D78A56CED7D7A65A20D2C2102C248AAE74D0513E971F0D4BE4404EE6D86E78BAFFE39c1s1M) предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006, ст.ст. 4,13,15,17,29 Закона РФ №2300 – I от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей», п.13, п.17 Постановления Пленума Верховного суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» ст.ст.309,779 ГК РФ,

***Прошу суд:***

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ;

6. Взыскать с ответчика в пользу истца понесенные убытки в сумме ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,***  подлежащие взысканию в порядке ст. 15 ГК РФ ;

4. Взыскать с ответчика в пользу истца штраф в размере 50% от суммы иска за неудовлетворение в добровольном порядке требования потребителя в соответствии с п.6. ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

**Приложение :**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года

Истец\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/