



ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг в ООО Стоматология «Факел»

1. Настоящее Положение разработано в целях: улучшения регулирования взаимоотношений между клиникой ООО Стоматология «Факел» и пациентами при оказании стоматологических услуг за счёт личных средств Пациентов «Потребителя», по договору о добровольном медицинском страховании, за счёт средств организаций (юридических лиц).

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей, Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющего новые требования к процессу выполнения работ и оказания услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношении врач - стоматолог - пациент, с другой стороны.

Стоматологическая помощь обладает определенной спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда ее оказание предполагает наличие о вещественного результата. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб и т.д. С одной стороны, в подобных случаях речь идет об оказании медицинской услуги, с другой стороны имеет место наличие о вещественного результата, являющегося неотъемлемым признаком работы. Таким образом, оказание стоматологических услуг в ряде случаев носит комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров — договора об оказании услуг и договора подряда.

Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определенного оощутимого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги: при оказании услуги отсутствует результат в о вещественной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не представляется возможным. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие о вещественного результата работы и как следствие - установление срока годности и срока службы в соответствии со ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг, имеющей комплексный характер.

В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей». Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по

существенным недостаткам — в течение срока службы.

Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков и сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (исполнителя), т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) (п.3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в случае выявления существенных недостатков в течение 10 лет (п. 6 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Гарантия качества лечения это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

4. Гарантийный срок это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- 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 своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

5. Недостаток это несоответствие оказанной стоматологических услуг обязательным требованиям медицинских стандартов.

Срок службы период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за *существенные недостатки*, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологических услуг.

Существенный недостаток это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 20 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору

вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (ООО «Стоматология «Факел»):

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного срока службы отвечает только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

7. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы (в виде информации на стенде либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного, либо в договоре). В противном случае применяются гарантийные сроки и сроки службы, установленные в законе (2 года и 10 лет).

Также исполнитель обязан своевременно предоставить пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной стоматологических услуг, а именно — рекомендовать пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.).

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом и вследствие нарушения им правил использования результата работы.

8. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях к настоящему Положению, не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

9. При оказании стоматологических услуг по добровольному медицинскому страхованию предусмотреть, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем предусмотренные данным Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

10. Настоящее Положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологических услуг.