


УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «КОСМОДЕНТ»
Зуев В.П.
« 2012 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006, Порядком оказания медицинской помощи населению по профилю «косметология», утвержденным Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 18 апреля 2012 № 381н.

Необходимость разработки.

Согласно п. 28 Постановления Правительства от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил оказания платных медицинских услуг" медицинская организация должна предоставить потребителю (по его требованию и в доступной для него форме) информацию об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях. В том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению. То есть речь явно идет о гарантийных сроках только на медицинские изделия (вещь), а не на услугу и не на ее результат. Гарантийный срок на медицинские изделия обозначает срок, в течение которого изготовитель (их производитель) ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения пациентом правил пользования таким изделием. Но даже более того - такие медицинские изделия потеряют свойство вещи, так как после использования их при оказании медицинской услуги они утрачивают свою оборотоспособность, вследствие того, что теряют возможность свободно отчуждаться или переходить от одного лица к другому (ст. 129 ГК РФ).

Косметологическая помощь обладает определенной спецификой, так как ее оказание не предполагает наличие овеществленного результата. Оказание услуг характеризуется тем, что *полезный* эффект услуги выступает не в виде определенного осязаемого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; **при оказании услуги отсутствует результат в овеществленной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не представляется возможным.**

Конституционный суд РФ (постановление №1-П от 23.01.2007) не включил в понятие предмета договора возмездного оказания услуги достижение результата, ради которого он заключается. Выделение в качестве предмета данного договора совершение

определенных действий или осуществление определенной деятельности обусловлено тем, что даже в рамках одного вида услуг результат, ради которого заключается договор не всегда достижим, в том числе, в силу объективных причин.

Под услугой следует понимать действие (комплекс действий), совершаемое исполнителем интересах и по заказу потребителя в целях, для которых услуга такого рода обычно используется, либо отвечающее целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении возмездного договора (Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей"). Как следует из статьи 128 Гражданского кодекса Российской Федерации к объектам гражданских прав, в том числе относятся результаты работ и оказание услуг, т.е. акцент сделан именно на результат работы и на процесс оказания услуги (не на результат).

1. Медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, затрагиваемые при медицинском вмешательстве и не подконтрольные в 100% случаев воле человека, что не исключает возможность индивидуальной реакции пациента на оказываемую медицинскую услугу биологических законов и процессов. Гак же результат зависит от действия пациента или не соблюдение им назначенных рекомендаций и иных факторов.
2. В большинстве случаев ожидаемым результатом косметологической услуги является эстетический эффект, который возможно оценить только субъективно при наличии фотографий до проведения и после процедуры (после исчезновения временных и ожидаемых побочных эффектов) и психоэмоциональной удовлетворённостью пациента.
3. Биодegradируемые препараты и препараты токсина ботулизма имеют пролонгированное действие, длительность терапевтического эффекта которых определяется производителем в аннотации на препарат в виде ориентировочного срока и зависит от особенностей биологических процессов в организме пациента.
4. Косметологические услуги по введению биодegradируемых препаратов и препаратов токсина ботулизма связаны с определенной степенью риска возникновения побочных действий и осложнений. Об возможных побочных действиях и риске возникновения осложнений исполнитель информирует пациента до оказания услуги в добровольном информированном согласии на медицинское вмешательство. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.
5. В связи с пунктом 1,2,3,4 исполнитель услуги, при надлежащем выполнении порядка оказания медицинской помощи по косметологии, по объективным причинам не может гарантировать пациенту достижения положительного результата оказания услуги.
6. *Недостаток* — это несоответствие оказанной медицинской помощи обязательным требованиям медицинских стандартов. При оказании специализированной медицинской помощи по профилю: косметология - законодательно утверждённые стандарты *отсутствуют*.

Гарантии.

1. Основной гарантией качества **медицинских услуг являются гарантии качества медицинской помощи**. Порядок оказания медицинской помощи **устанавливается приказом Минздрава РФ № 381-и**. Косметологический кабинет гарантирует осуществление выполнения медицинских услуг в соответствии с требованиями юридических, профессиональных и морально-этических норм, соблюдение качества оказания медицинской помощи, обеспечение безопасности оказываемой услуги и обязанности, указанные в договоре на оказание платных услуг.
2. Косметологические услуги по введению лекарственных препаратов регулируются главой 4 / федерального закона «Об обращении лекарственных средств», который устанавливает / государственный контроль качества, эффективности и безопасности лекарственных средств. **Косметологический кабинет гарантирует соблюдение требований, предъявляемых к используемым лекарственным препаратам.**
3. Косметологические аппаратные услуги проводятся в соответствии с необходимой техникой безопасности, методическими рекомендациями, данными производителями используемых аппаратов для достижения терапевтического или эстетического результата.
4. В соответствии со ст. 10 Закона "О защите прав потребителей", косметологический кабинет доводит до сведения Пациента гарантийные условия (в виде информации на информационном стенде, либо в виде записи в медицинской карте Пациента, либо в договоре).

Примечание.

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» установление гарантийных сроков на медицинские услуги не является обязательным, Исполнитель (изготовитель) в праве устанавливать на работу (товар) гарантийный срок. Таким образом, закон не обязывает устанавливать гарантийный срок на медицинскую услугу. Услуга по своему содержанию, в отличие от работы, не имеет овеществленного результата, который исполнитель обязан: а) гарантировать заказчику и б) передать заказчику по завершению работ. В договоре возмездного оказания услуг не лежит риск не достижения результата. Результат услуги не является объектом гражданских прав и не может выступать объектом договора. Услуга, согласно ее легальному определению должна быть направлена на достижение цели, для которых услуга такого рода обычно используется.

Учитывая вышесказанное, гарантирование пациенту не только положительного медицинского результата, но и еще его стойкого положительного эффекта в течении какого-либо периода времени (гарантийный срок) может быть расценена как введение пациента-потребителя в заблуждение. Таким образом, гарантировать результат медицинской услуги исполнителю не только невозможно, но и недопустимо.

Согласно части 5 ст.15 Федерального Закона №326-ФЗ от 29.11.2010 года «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» граждане имеют возможность получить соответствующие виды и объемы медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в медицинских организациях, участвующих в указанных программах.