

УДК 34

DOI: 10.34670/AR.2021.85.44.005

Претензионный порядок урегулирования споров в гражданских правоотношениях в сфере оказания платных медицинских услуг

Коробко Ксения Игоревна

Кандидат юридических наук,
завкафедрой гражданского права и процесса,
Сыктывкарский государственный университет им. Питирима Сорокина,
167001, Российская Федерация, Сыктывкар, Октябрьский пр., 55;
e-mail: treshkina@mail.ru

Аннотация

В настоящей статье рассматривается вопрос о целесообразности внедрения обязательного претензионного порядка в сфере оказания платных медицинских услуг. Для достижения цели исследования автором изучается вопрос эффективности соблюдения претензионного порядка в рассматриваемой сфере на современном этапе путем применения метода доктринального изучения (критики) индивидуальных актов применения норм права (был проведен анализ материалов судебной практики). Сделан вывод, что большая часть претензий, поданных пациентами в связи с оказанием платных медицинских услуг, остается либо без ответа, либо, при наличии ответа медицинской организации, без удовлетворения. Имеются единичные случаи удовлетворения требований пациента после направления претензий в адрес медицинских организаций. Вместе с тем, наличие, либо отсутствие претензии не влияет на рассмотрение дела по существу. Также в рамках исследования автором был проведен анализ содержания проекта постановления Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» в части регламентации вопросов претензионного порядка: формы и способов направления претензии, порядка, а также сроков ответа на претензию. С учетом итогов проведенного анализа автором высказывается точка зрения о предполагаемом векторе развития претензионного порядка в сфере оказания платных медицинских услуг.

Для цитирования в научных исследованиях

Коробко К.И. Претензионный порядок урегулирования споров в гражданских правоотношениях в сфере оказания платных медицинских услуг // Вопросы российского и международного права. 2021. Том 11. № 6А. С. 28-35. DOI: 10.34670/AR.2021.85.44.005

Ключевые слова

Спор, претензионный порядок, платные медицинские услуги, пациент, медицинская организация.

Введение

5 марта 2021г. на сайте regulation.gov.ru Роспотребнадзором был размещен проект постановления Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». Как указано в Пояснительной записке к данному проекту, он разработан на основе Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 года № 1006, с учетом развития сферы оказания платных медицинских услуг, в том числе, с точки зрения появления новых возможностей, связанных с дистанционными формами коммуникации потребителей и исполнителей.

В числе предлагаемых в проекте постановления Правительства РФ изменений - установление специального регулирования претензионного порядка по вопросам оказания платных медицинских услуг. В рамках настоящей статьи предлагается исследовать данный вопрос более подробно.

Важность проведения исследования в данном сегменте медицинской деятельности обусловлено как ее особыми характеристиками, так и спецификой медицинской деятельности в целом. По мнению М.Н. Гуренко-Вайцман, А.В. Юриста данная специфика состоит в том, что, с одной стороны, ключевая цель профессиональной деятельности врача – сохранение жизни и здоровья человека, предотвращение болезней и облегчение страданий больных. С другой стороны, медицинская деятельность — это один из возможных факторов риска жизни и здоровью человека [Гуренко-Вайцман, Юрист, 2016] Более того, как справедливо отмечается в научных источниках, конфликты и стрессовые ситуации являются неотъемлемой частью деятельности любой организации, в особенности сфере медицины [Кузнецова, Сальникова, 2015]

Основное содержание

Для более глубокого и всестороннего проведения исследования обратимся к терминологическому аппарату. Весьма емким и точным нам представляется определение понятия «претензионный порядок», предложенное Щербаковым Я.Е.: претензионный порядок урегулирования спора — разновидность примирительной процедуры, предполагающая самостоятельное урегулирование спора сторонами во вне- и досудебном порядке посредством особого письменного обращения с целью снятия правовой или фактической неопределенности и установлении (определении) гражданских прав, являющаяся для сторон, в силу договора или закона, обязательной или добровольной [Щербаков, 2012]. В указанном контексте считаем необходимым привести точку зрения Котляровой В.В., также указывающей, что претензионный порядок справедливо рассматривать как один из способов досудебного урегулирования споров [Котлярова, 2018]

В научной литературе проводится анализ задач, разрешаемых данным правовым институтом. По мнению Пашкова Я.А. к основным задачам исследуемого правового института относятся: разрешение существующего спора, предупреждение возникновения негативных последствий спора. В качестве второстепенной задачи автор выделяет, к примеру, получение дополнительных доказательств того, что контрагент отказался в добровольном порядке исполнить обязательство [Пашков, 2017]

Ядром претензионного порядка является претензия. Как отмечает Малявина Н.Б., термин «претензия» используется в гражданском обороте достаточно произвольно. Отсутствует как

законодательно закрепленное определение претензии, так и единый подход к его пониманию в правоприменительной практике в целом [Малявина, 2018] Согласимся со мнением Нехороших А.М. о том, что под претензией понимается требование заинтересованного лица, которое направляется непосредственному контрагенту охранительного правоотношения в целях самостоятельного урегулирования спора о праве между ними путем добровольного совершения последним действий, составляющих содержание истребуемого и предусмотренного охранительной нормой права способа защиты нарушенного или оспоренного субъективного регулятивного права [Нехороших, 2007].

Обращаясь к сущности досудебного порядка урегулирования спора в преломлении рисков и обременений, связанных с его соблюдением, отдельными авторами выдвигается мнение, что указанный порядок зачастую влечет за собой временные и иные затраты, во многих случаях претензии носят формальный характер, а в ряде случаев спор начинает разворачиваться вокруг соблюдения досудебного порядка, так и не доходя до сути заявленных требований. Вместе с тем, как отмечают авторы, эти недостатки вполне перевешиваются возможностями урегулирования конфликта до суда, даже минимальная возможность которого значительно больше, чем затраты на направление претензий и иных документов в соблюдение досудебного порядка [Смагина, 2020].

В силу п.1 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, они определяют порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг. Таким образом, указанными правилами регламентируются правоотношения между медицинскими организациями и пациентами.

Первый вопрос, который возникает в контексте проводимого исследования – это вопрос обязательности соблюдения претензионного порядка по спорам в связи с оказанием платных медицинских услуг в соответствии с действующим в настоящее время законодательством. В соответствии с п.4 ст.3 Гражданского процессуального кодекса РФ в случаях, если это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров, заявление подается в суд после соблюдения претензионного или иного досудебного порядка. Таким образом, обязательность претензионного порядка перед обращением граждан в суд устанавливается федеральным законом. В соответствии с действующим законодательством соблюдение обязательного претензионного порядка по рассматриваемой категории дел федеральным законодательством не установлено. Необходимо отметить, что данная правовая норма была закреплена в Гражданском процессуальном кодексе РФ сравнительно недавно – в связи с вступлением в силу Федерального закона от 28.11.2018 № 451-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». Несоблюдение истцом установленного федеральным законом досудебного порядка урегулирования спора либо не предоставление истцом документов, подтверждающих соблюдение досудебного порядка урегулирования спора с ответчиком, если это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров, влечет за собой возвращение искового заявления судом в соответствии с п.1 ч.1 ст. 135 Гражданского процессуального кодекса РФ. Также в силу ст.222 Гражданского процессуального кодекса РФ суд оставляет заявление без рассмотрения в случае, если истцом не соблюден установленный федеральным законом досудебный порядок урегулирования спора.

Правовое регулирование оказания платных медицинских услуг регулируется нормами Главы 39 «Возмездное оказание услуг» Гражданского кодекса РФ. Необходимо отметить, что законодательство Российской Федерации содержит ряд правовых норм, посредством которых регулируются вопросы претензионного порядка по вопросам оказания отдельных видов услуг.

Так, к примеру, обратимся к туристическому обслуживанию. В соответствии со ст.10 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий. Только в случае неурегулирования разногласий в претензионном порядке спор подлежит рассмотрению в суде в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В соответствии с п.4 ст.55 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи, пользователь услугами связи до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

В ч.7 ст.37 Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» закрепляется, что в случае отказа оператора почтовой связи удовлетворить претензию, либо в случае его согласия удовлетворить претензию частично, либо в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в сроки, установленные для рассмотрения претензии, пользователь услуг почтовой связи имеет право предъявить иск в суд или арбитражный суд.

Таким образом, представляется весьма важным исследовать природу претензионного порядка по спорам в связи с оказанием платных медицинских услуг и выработать позицию о необходимости его закрепления в качестве обязательного условия разрешения споров в рассматриваемой сфере и обязательного предварительного условия подачи искового заявления в суд. Более того, важность проведения исследования обусловлена также тем, что имеется стабильная тенденция к увеличению количества платных медицинских услуг в общем количестве платных услуг, оказываемых населению Российской Федерации. Так, в 2005 г. такие услуги составляли 4,8% от общего количества предоставляемых платных услуг, в 2015г. - 6,6%, в 2018г. - 7% [Здравоохранение в России, 2019].

Для ответа на поставленный вопрос воспользуемся потенциалом метода доктринального изучения (критики) индивидуальных актов применения норм права, предложенным Сырых В.М.. В связи с применением данного метода нами будут изучены судебные решения по делам, в рамках которых был соблюден претензионный порядок по рассматриваемой категории споров и была оценена его эффективность. В связи с применяемым методом предлагаем воспользоваться следующим алгоритмом действий в рамках его использования, предложенным Сырых В.М.: 1. уяснение жизненных событий, ситуаций, положенных в основу правоприменительного акта; 2. изучение правовой позиции правоприменительного органа; 3. оценка деятельности правоприменительного органа по сбору доказательств; 4. оценка качества вынесенного правоприменительного акта; 5. выявление причин допущенных правоприменителем ошибок; 6. проверка состояния исполнения решения, закрепленного правоприменительным актом; 7. фиксация результатов изучения (критики) правоприменительного акта [Сырых, 2012].

Используя алгоритм, указанный выше, нами был проведен анализ материалов судебной практики, по результатам которого все судебные дела, в рамках рассмотрения которых применялся претензионный порядок, были разделены на несколько групп.

К первой группе относятся дела, в которых потребителями были направлены претензии в связи с договором оказания платных медицинских услуг, однако, они были оставлены без удовлетворения. Так, к примеру, можно привести Решение Пролетарского районного суда города Ростова-на-Дону от 13 марта 2020 г. по делу № 2-4/2020. В рамках настоящего дела

пациент обратился к медицинской организации с требованием о взыскании стоимости оплаченных медицинских услуг, убытков, компенсации морального вреда, штрафа. Перед обращением в суд пациентом была направлена претензия в адрес медицинской организации с требованием о возврате оплаченных по договорам оказания платных медицинских услуг денежных средств. Требование истца ответчиком было оставлено без удовлетворения. Аналогичным результатом завершилось направление претензии в деле № 2-257/2020 [Заочное решение Устюженского районного суда Вологодской области от 9 декабря 2020 г. по делу № 2-257/2020]: в связи с неисполнением ответчиком договора на оказание платных медицинских услуг, отсутствием у последнего лицензии на осуществление медицинской деятельности истец направил в адрес ответчика претензию о расторжении договора, возврате ему уплаченных денежных средств и процентов по кредитному договору, однако, ответа на претензию не получил, денежные средства ответчиком не возвращены.

К следующей группе относятся дела, в рамках которых пациентами были получены отказы, либо частичные отказы в удовлетворении требований, изложенных в претензии. Так, исходя из Апелляционного определения Московского городского суда от 14 августа 2019 г. по делу № 33-36787/19 истец передала медицинской организации претензию с требованием о расторжении договора на оказание стоматологических услуг и возврате уплаченных по нему денежных средств. В ответе на полученную претензию медицинская организация сослалась на то, что стоматологические услуги были оказаны качественно и в срок; на оказанные услуги устанавливался гарантийный срок при соблюдении пациентом определенных требований, в частности, заботы о гигиене полости рта, а также явки на прием в установленное и согласованное с врачом время; поскольку со стороны пациента имело место нарушение условий договора, право на бесплатное гарантийное обслуживание утрачено; повреждения протеза имеют механическую природу; в рамках политики клиники осуществлен возврат части денежных средств.

Вместе с тем имеются и примеры удовлетворения требований пациента после направления претензии в адрес медицинской организации. Обратимся к Решению Московского районного суда города Санкт-Петербурга от 23 июля 2020 года по делу № 2-2838/202078RS0014-01-2020-000561-56. В рамках данного дела было установлено, что после поступления претензии от пациента о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг и возврате денежных средств, денежные средства за не оказанные пациенту услуги были возвращены за вычетом стоимости уже оказанных услуг, возврат денежных средств осуществлен в течение 10 дней со дня получения претензии на расчетный счет истца в банке, за счет кредитных денежных средств которого были оплачены оказанные ответчиком медицинские услуги.

На основе анализа приведенных выше судебных решений можно сделать вывод, что большая часть претензий, поданных пациентами в связи с оказанием платных медицинских услуг, остается либо без ответа, либо, при наличии ответа медицинской организации, без удовлетворения. Имеются единичные случаи удовлетворения требований пациента после направления претензий в адрес медицинских организаций. Вместе с тем, наличие, либо отсутствие претензии не влияет на рассмотрение дела по существу.

Весьма важным аспектом, на который считаем необходимым обратить внимание дополнительно, является закрепление законодателем обязательного претензионного или иного досудебного порядка урегулирования спора в рамках гражданского процесса только в случаях, прямо предусмотренных федеральным законом. Более того, пациент в рамках возникающих правоотношений является потребителем, на правоотношения распространяется действие Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». В рассматриваемом контексте

знаковым представляется судебный спор, рассмотренный в Обзоре судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020). В частности, в п.11 указанного Обзора содержится анализ дела, в рамках которого была дана оценка условия договора банковского вклада, заключенного между банком и потребителем, об обязательном досудебном урегулировании споров.

В результате рассмотрения дела суд пришел к выводу, что в силу п. 1 ст. 422 Гражданского кодекса РФ договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения. Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» не предусмотрен обязательный досудебный претензионный порядок рассмотрения споров между потребителем и исполнителем услуг, а договорное условие об этом должно рассматриваться как ограничивающее право потребителя на доступ к правосудию. Поскольку такой запрет установлен законом не только для защиты прав конкретного потребителя, но и в целях защиты публичных интересов, оспариваемые условия договора являются ничтожными в силу п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей и п. 2 ст. 168 ГК РФ.

Если мы проведем аналогию с п.5 ст.4 Арбитражного процессуального кодекса РФ, то увидим, что в рамках арбитражного процесса гражданско-правовые споры о взыскании денежных средств по требованиям, возникшим из договоров, других сделок, вследствие неосновательного обогащения, могут быть переданы на разрешение арбитражного суда после принятия сторонами мер по досудебному урегулированию по истечении тридцати календарных дней со дня направления претензии (требования), если иные срок и (или) порядок не установлены законом или договором. Таким образом, вопрос досудебного урегулирования в рамках судопроизводства в арбитражных судах может решаться как в соответствии с законом, так и в соответствии с договором.

Заключение

Подводя итог проведенного исследования, можно сделать вывод о том, что содержащиеся в проекте постановления Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» положения в части претензионного порядка касаются формы и способов направления претензии, порядка, а также сроков ответа на претензию. Однако, подробная детализация содержания претензии в проекте постановления Правительства РФ в отсутствие обязательного законодательного закрепления ее как способа урегулирования споров и предварительного условия обращения в суд представляется не вполне логичной. Возможно, это намеренная позиция законодателя в контексте выдвигаемой в научных кругах точки зрения о том, что законодательное регулирование претензионного порядка с помощью императивных методов носит характер неоправданного вмешательства государства в частноправовые отношения равных в своих правах и обязанностях субъектов. В рамках указанного подхода отмечается, что отвечая главному принципу любой примирительной процедуры — свобода выбора и добровольность ее использования, диспозитивный метод должен иметь преимущественное значение в сфере правового регулирования претензионной процедуры [Щербаков, 2012]. Вместе с тем, учитывая субъектный состав рассматриваемых правоотношений и участие пациента в оказании платных медицинских услуг как слабой стороны, представляется, что необходим комплексный всесторонний подход к вопросу установления обязательного претензионного порядка для разрешения споров по вопросам оказания платных медицинских услуг.

Библиография

1. Гуренко-Вайцман М.Н., Юрист А.В. Конфликтогенность медицинской деятельности: философско-правовой // Крымский терапевтический журнал. 2016. № 4(31). С. 57.
2. Здравоохранение в России. 2019: Стат.сб. / Росстат. М. 2019. С. 165.
3. Котлярова В.В. К вопросу о понятии досудебного урегулирования споров в цивилистическом процессе // Арбитражный и гражданский процесс. 2018. № 4. С. 58 - 63.
4. Кузнецова Т. Н., Сальникова К.М. Конфликты в сфере здравоохранения // Бюллетень медицинских интернет-конференций. 2015. Т. 5. № 5. С. 578.
5. Малявина Н.Б. Претензионный порядок разрешения споров // Арбитражный и гражданский процесс. 2018. № 6. С. 21 - 25.
6. Нехороших А.М. Претензионный порядок как элемент гражданской процессуальной формы // Ученые записки. Электронный научный журнал Курского государственного университета. 2007. № 1-2 (3-4). С. 152-154.
7. Пашков Я.А. Проблемы досудебного урегулирования споров в претензионном порядке // Вестник Краснодарского университета МВД России. 2017. № 3(37). С. 162-163.
8. Смагина Е.С. Новые обязанности участников гражданского судопроизводства: развитие процессуальной активности или дополнительное обременение // Арбитражный и гражданский процесс. 2020. № 12. С. 9 - 13.
9. Сырых В.М. Подготовка диссертаций по юридическим наукам: настольная книга соискателя. М. РАП.2012. С. 191.
10. Щербаков Е.Я. Претензионный порядок урегулирования споров в гражданских правоотношениях. Проблемы и направления развития // Вестник Челябинского государственного университета. Серия: Право. 2012. № 27 (281) С. 55-63.

Claims procedure for the settlement of disputes in civil legal relations in the field of paid medical services

Kseniya I. Korobko

PhD in Law,

Head of the Department of Civil law and process
Syktyvkar State University named after Pitirim Sorokin
167001, 55 Oktyabrsky Ave., Syktyvkar, Russian Federation;
e-mail: treshkina@mail.ru

Abstract

This article discusses the feasibility of introducing a mandatory claim procedure in the provision of paid medical services. To achieve the goal of the study, the author studies the issue of the effectiveness of compliance with the claim procedure in the area under consideration at the present stage by applying the method of doctrinal study (criticism) of individual acts of application of the rule of law (an analysis of materials from judicial practice was carried out). It is concluded that most of the claims filed by patients in connection with the provision of paid medical services remain either unanswered, or, if there is a response from the medical organization, are not satisfied. There are isolated cases of satisfaction of the patient's requirements after sending claims to medical organizations. At the same time, the presence or absence of a claim does not affect the consideration of the case on the merits. Also, within the framework of the study, the author analyzed the content of the draft decree of the Government of the Russian Federation "On Approval of the Rules for Providing Paid Medical Services by Medical Organizations" in terms of regulating the issues of the claim procedure: forms and methods of submitting a claim, procedure, as well as the time frame for responding to a claim. Taking into account the results of the analysis, the author expresses his point

Kseniya I. Korobko

of view on the proposed vector of development of the claim procedure in the provision of paid medical services.

For citation

Korobko K.I. (2021) Pretenzionnyi poryadok uregulirovaniya sporov v grazhdanskikh pravootnosheniyakh v sfere okazaniya platnykh meditsinskikh uslug [Claims procedure for the settlement of disputes in civil legal relations in the field of paid medical services]. *Voprosy rossiiskogo i mezhdunarodnogo prava* [Matters of Russian and International Law], 11 (6A), pp. 28-35. DOI: 10.34670/AR.2021.85.44.005

Keywords

Dispute, claim procedure, paid medical services, patient, medical organization.

References

1. Gurenko-Vaytsman M.N., Lawyer A.V. Conflict nature of medical activity: philosophical and legal // Crimean therapeutic journal. 2016. No. 4 (31). P. 57.
2. Healthcare in Russia. 2019: Stat. Sat. / Rosstat. M. 2019.S. 165.
3. Kotlyarova V.V. On the issue of the concept of pre-trial settlement of disputes in the civil process // Arbitration and civil process. 2018.No. 4.P. 58 - 63.
4. Kuznetsova T.N., Salnikova K.M. Conflicts in the field of healthcare // Bulletin of medical Internet conferences. 2015.T. 5.No. 5.P. 578.
5. Malyavina N.B. Claim procedure for resolving disputes // Arbitration and civil procedure. 2018.No. 6.P. 21 - 25.
6. Bad A.M. The claim procedure as an element of the civil procedural form // Scientific notes. Electronic scientific journal of Kursk State University. 2007. No. 1-2 (3-4). S. 152-154.
7. Pashkov Ya.A. Problems of pre-trial settlement of disputes in a claim procedure // Bulletin of the Krasnodar University of the Ministry of Internal Affairs of Russia. 2017. No. 3 (37). S. 162-163.
8. Smagina E.S. New responsibilities of participants in civil proceedings: the development of procedural activity or additional encumbrances // Arbitration and civil procedure. 2020.No. 12.P. 9 - 13.
9. Syrykh V.M. Preparation of dissertations in legal sciences: handbook of the applicant. M. RAP. 2012. P. 191.
10. Shcherbakov E.Ya. Claim procedure for the settlement of disputes in civil legal relations. Problems and directions of development // Bulletin of the Chelyabinsk State University. Series: Right. 2012. No. 27 (281) S. 55-63.