|  |  |
| --- | --- |
|  | В **Селижаровский районный суд Тверской области**  *172200, ул. Ленина, д. 1, пгт. Селижарово, Тверская обл.*  **Истец:**  **Якимович Анна Юрьевна**  *172235,, п. Селище, Селижаровский р-н, Тверская обл.*  **Ответчик:**  **ООО «Стоматологический центр Фодэрис»**  *121467, ул. Молодогвардейская, д. 4, корп. 1, пом. 6, г. Москва* |

**ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ**

о защите прав потребителя медицинской услуги

Я, Якимович Анна Юрьевна, обратилась в ООО «Стоматологический центр Фодэрис» 11.05.2017 с жалобами на выпадение пломбы и частичное разрушение коронковой части зуба 4.7.

11.05.2017, 17.05.2017, 25.05.2017, 12.06.2017, 22.06.2017, 26.06.2017 стоматологом-терапевтом ООО «Стоматологический центр Фодэрис» осуществлялись медицинские манипуляции, которые привели к необратимым повреждениям корня зуба, необходимости удаления зуба и негативным последствиям для здоровья.

Оказанные мне ООО «Стоматологический центр Фодэрис» медицинские услуги имели следующие недостатки:

– платные медицинские услуги оказывались без заключения договора со мною;

– медицинское вмешательство осуществлялось в отсутствие моего информированного добровольного согласия, мне не разъяснялись возможные методы лечения, их риски и возможные неблагоприятные последствия;

– использованные стоматологические материалы (Filtek P60 и Ribbond) не имели на момент их применения регистрационного удостоверения изделия медицинского назначения Министерства здравоохранения Российской Федерации, а значит были запрещены к применению на территории Российской Федерации. Ribbond был использован не по назначению, указанному производителем;

– в ходе медицинских вмешательств в ООО «Стоматологический центр Фодэрис» было сделано несколько врачебных ошибок, вызывавших острую боль, в частности неправильно была сделана анестезия, неправильно заложена девитализирующая паста, при препарировании сделана перфорация и выраженное истончение стенки корня, неправильно сделана пломбировка перфорированного корня. (Из-за плохой анестезии 11.05.20017 депульпацию зуба перенесли на 17.05.2017. Из-за неправильно заложенной девитализирующей пасты 17.05.2017 депульпацию перенесли на 25.06.2017. Ошибки при препарировании вызвали показания к удалению зуба. Из-за неправильной пломбировки 12.06.2017 стоматологические материалы не затвердели и протекали через перфорацию, вызывая воспаление и лимфоденит, 26.06.2017 эту пломбу удалили.)

– диагностика в ООО «Стоматологический центр Фодэрис» не была проведена должным образом ни при первичном обращении, ни при возникновении осложнений. При первичном обращении в медицинской карте указан диагноз, несуществующий в Международной классификации болезней (МКБ-10), неверно интерпретирована рентгенограмма, не сделано ЭОД. При возникновении осложнений после лечения (острой боли, воспаления лимфоузлов, повышения температуры) клинический диагноз не был поставлен в течение 10 дней после сообщения об осложнениях в противоречие Приказу Министерства здравоохранения РФ от 15 июля 2016 года N 520н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи».

В связи с ненадлежащим качеством оказанных медицинских услуг, отсутствием диагноза и дальнейшего плана лечения, отказом в приеме в течение ближайшего месяца при сильной зубной боли и грубостью генерального директора ООО «Стоматологический центр Фодэрис» я отказалась от дальнейших услуг указанной медицинской организации и обратилась в другую. При обращении к ИП Мовсесяну О.Г. (стоматология «ЛилиДент») зуб 4.7 был удален из-за критических повреждений корня, сделанных в ООО «Стоматологический центр Фодэрис». Эти повреждения отображены на конусно-лучевой компьютерной томограмме, сделанной в ООО «Стоматологический центр Фодэрис» 26.06.2017 после удаления пломбы.

В соответствии с п. 1 ст. 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. Согласно п. 2 ст. 4 указанного Закона Российской Федерации 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 ч. 1 ст. 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» 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 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.

За медицинские манипуляции с зубом 4.7 мною уплачены  
ООО «Стоматологический центр Фодэрис» 12 230 рублей. Полагаю, что в связи с тем, что оказанные медицинские услуги имели множество недостатков и не только не привели к ожидаемому результату, но и причинили вред здоровью, указанные денежные средства должны быть взысканы в мою пользу в полном объеме.

Мною ООО «Стоматологический центр Фодэрис» была предъявлена претензия от 15.12.2018. Согласно почтовому уведомлению претензия получена ООО «Стоматологический центр Фодэрис» 26.12.2018. Исходя из требований ч. 1 ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» моя претензия должна была быть удовлетворена в десятидневный срок, т.е. не позднее 05.01.2019. До настоящего времени претензия не удовлетворена. Прошу взыскать с ООО «Стоматологический центр Фодэрис» неустойку (пени) за просрочку удовлетворения моих требований в размере 12 230 рублей из расчета 3% за каждый день просрочки, но не более стоимости услуг, в соответствии с ч. 5 ст. 28 и ч. 3 ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Пунктом 1 ст. 15 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрено, что 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), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В соответствии с п. 9 ч. 5 ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» пациент имеет право на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи. В силу ч. 2 и ч. 3 ст. 98 вышеуказанного Закона 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, установленных законодательством Российской Федерации.

Согласно ст. 1095 Гражданского кодекса Российской Федерации вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

В соответствии с ч. 1 ст. 1068 Гражданского кодекса Российской Федерации юридическое лицо либо гражданин возмещает вред, причиненный его работником при исполнении трудовых (служебных, должностных) обязанностей.

Согласно ч. 1 ст. 14 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 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.

По ч. 1 ст. 1085 Гражданского кодекса Российской Федерации при причинении гражданину увечья или ином повреждении его здоровья возмещению подлежит утраченный потерпевшим заработок (доход), который он имел либо определенно мог иметь, а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья, в том числе расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение.

Поскольку оказанные мне в ООО «Стоматологический центр Фодэрис» медицинское услуги ненадлежащего качества повлекли потерю зуба, расходы на протезирование утраченного зубапрошу взыскать с ответчика.

Для определения плана протезирования утраченного зуба я обратилась в ООО «Стоматологическая практика «Дента-Люкс», врачами которого мне была показана установка импланта и коронки на него, составлен план лечения и его смета. Согласно этой смете стоимость стоматологического лечения по имплантации зуба составит 136 550 рублей.

Для составления плана протезирования была необходима предварительная диагностика и консультации специалистов. Стоимость диагностики в диагностическом центре ООО «ДенталДиагностик» составила 5100 рублей. Консультации врачей в ООО «Стоматологическая практика «Дента-Люкс» стоили 1500 рублей. С учётом уже потраченных средств стоимость стоматологического лечения составляет 143 150 рублей (136 550+5100+1500).

Медицинская услуга по протезированию не может быть оказана мне на безвозмездной основе, так как не входит в рамки программы обязательного медицинского страхования. Каких-либо иных способов устранения причиненного вреда здоровью не имеется*.*

Прошу также взыскать с ответчика транспортные расходы на мой проезд к месту лечения по цене междугороднего автобуса Селижарово-Тверь, поскольку нет возможности сделать имплантацию ближе, чем в Твери. Минимальная стоимость проезда по маршруту Селижарово-Тверь на автобусе составляет 560 рублей. 2 поездки на консультации уже осуществлены. Согласно плану лечения потребуется ещё минимум 5 поездок: на установку импланта, снятие швов, раскрытие импланта, установку временной коронки и установку постоянной коронки. Итого транспортные расходы составят не менее 560\*2\*7=7840 рублей.

С учётом транспортных расходов стоимость стоматологического лечения составит 150 990 рублей (143 150+7 840).

Медицинские манипуляции, проведенные в ООО «Стоматологический центр Фодэрис», не только не привели к достижению планируемого мною результата, но и наоборот: повлекли утрату зуба и воспаление тройничного нерва, по факту которого я прохожу лечение в ГБУЗ «Клинико-диагностический центр № 4» ДЗМ. В результате оказанных медицинских услуг в ООО «Стоматологический центр Фодэрис» мне пришлось пережить недели зубной боли и месяцы невралгических болей. Чувствительные и двигательные функции половины лица до настоящего времени полностью не восстановились. Повышенная температура, поднявшаяся в ходе лечения в ООО «Стоматологический центр Фодэрис», держалась больше года. Кроме того, лечение потребовало и потребует в несколько раз больше времени и транспортных расходов, чем изначально планировалось на лечение зуба.

В силу ст. 15 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом (исполнителем) на основании договора с ним, прав потребителя, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

В силу п. 45 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 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, причиненного мне  
ООО «Стоматологический центр Фодэрис», я оцениваю в размере 170 000 рублей.

На основании п. 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» с учетом положений пункта 46 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 №17 с ООО «Стоматологический центр Фодэрис» за неисполнение в добровольном порядке моих требований подлежит взысканию штраф в размере 50%, то есть 172 725 рублей ((12 230 + 12 230 + 150 990 + 170 000) \* 0,50).

На основании изложенного, руководствуясь статями 131, 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

**ПРОШУ:**

1. Взыскать с ООО «Стоматологический центр Фодэрис» в мою пользу 12 230 рублей, уплаченных за оказание некачественных медицинских услуг;

2. Взыскать с ООО «Стоматологический центр Фодэрис» в мою пользу 12 230 рублей неустойки за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя;

3. Взыскать с ООО «Стоматологический центр Фодэрис» в мою пользу убытки - стоимость стоматологического лечения в размере 150 990 рублей;

4. Взыскать с ООО «Стоматологический центр Фодэрис» в мою пользу компенсацию морального вреда в размере 170 000 рублей;

5. Взыскать с ООО «Стоматологический центр Фодэрис» в мою пользу штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя в размере 172 725 рублей.

Итого, цена иска составляет 12 230 + 12 230 + 150 990 + 170 000 + 172 725 = 518 175 рублей.

В порядке подготовки к рассмотрению дела прошу истребовать у ответчика, ООО «Стоматологический центр Фодэрис», следующие документы:

1. Медицинскую карту стоматологического больного на моё имя;

2. Договор на оказание платных медицинских услуг, заключённый между мной и ООО «Стоматологический центр Фодэрис»;

3. Мое информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в ООО «Стоматологический центр Фодэрис».

4. Приказ по клинике о контроле качества медицинской помощи;

5. Журнал проведения внутреннего контроля качества медицинской помощи.

**Приложения:**

1. Копия искового заявления на 5 л.;
2. Копия квитанций об оплате медицинских услуг ООО «Стоматологический центр Фодэрис» на 3 л.;
3. Копия претензии на 4 л.
4. Копия почтового уведомления о получении претензии, почтовой квитанции и описи вложений на 1 л.
5. Копия договора № 15197 с ООО «ДенталДиагностик» с чеками на 4 л. в 2-х экз.
6. Копия актов оказания услуг № 2322 и № 2697 ООО «Стоматологическая практика «Дента-Люкс» с чеками на 2 л. в 2-х экз.
7. Копия предварительного плана лечения от ООО «Стоматологическая практика «Дента-Люкс» на 2 л. в 2-х экз.
8. Копия выписки из медицинской карты ГБУЗ «Клинико-диагностический центр № 4» ДЗМ на 1 л.

25 июня 2019 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Якимович А.Ю.