Дата поступления рукописи в редакцию: 30.11.2025 г. DOI: 10.24412/2782-3830-2025-11-468-471
Дата принятия рукописи в печать: 17.12.2025 г.

ЯСТРЕМСКИЙ Иван Анатольевич,
ННО «Ленинградская областная коллегия адвокатов»
филиал «Адвокатская контора «Пелевин и партнеры»,
адвокат,
e-mail: ur-fin@mail.ru

СРАВНИТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ АНАЛИЗ ИНСТИТУТА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РОССИИ И НЕКОТОРЫХ ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ НА ПРИМЕРЕ ОТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Аннотация. *В статье проведен сравнительно-правовой анализ института защиты прав потребителей в России и некоторых зарубежных странах. Установлено, что права, обязанности, механизм защиты прав пациентов как потребителей установлены Законом о защите прав потребителей. Отмечено, что в России потребители рассматриваются законом и судами слабой стороной, нуждающейся в повышенной защите их прав и интересов, в связи с чем функционирует специальный уполномоченный орган - Роспотребнадзор. Раскрыто, что несмотря на то, что российское законодательство в целом защищает пациента-потребителя, имеется проблема правоприменения, связанная с недостаточной информированностью потребителей о своих правах. Выяснено, что в ЕС потребители имеют свободный доступ к информации о своих правах, действуют специальные негосударственные организации для защиты прав потребителей. Обращено внимание, что в отличие от России, в европейских странах в основном используются досудебные и альтернативные механизмы разрешения споров пациентов и клиник, в том числе омбудсмены или советы по медиации. Предложено, учитывая положительный опыт деятельности (удовлетворение требований пациентов, сохранение репутаций клиник и конфиденциальности, улучшение качества медицинских услуг) омбудсменов и медиации в зарубежных странах, нормативно ввести положения о способах разрешения медицинских споров с их помощью. Также выявлена необходимость продвигать просвещение потребителей и вкладывать в него средства.*

Ключевые слова: *клиника, пациент, потребитель, защита, суд, права, омбудсмен, медиация.*

YASTREMSKY Ivan Anatolyevich,
NGO “Leningrad Regional Bar Association”
branch “Pelevin and Partners Law Firm”,
lawyer

COMPARATIVE LEGAL ANALYSIS OF THE INSTITUTE FOR CONSUMER PROTECTION IN RUSSIA AND SOME FOREIGN COUNTRIES

Annotation. *The article provides a comparative legal analysis of the consumer protection institute in Russia and some foreign countries. It is established that the rights, obligations, and mechanism for protecting the rights of patients as consumers are established by the Law on Consumer Protection. It is noted that in Russia, consumers are considered by the law and courts to be a weak party that needs increased protection of their rights and interests, in connection with which a special authorized body, Rospotrebnadzor, functions. It is revealed that despite the fact that Russian legislation generally protects the patient-consumer, there is a problem of law enforcement associated with insufficient awareness of consumers about their rights. It is found that in the EU, consumers have free access to information about their rights, and special non-governmental organizations operate to protect consumer rights. Attention is drawn to the fact that, unlike Russia, in European countries, pre-trial and alternative mechanisms for resolving disputes between patients and clinics are mainly used, including ombudsmen or mediation councils. It is proposed, taking into account the*

positive experience of the activities (satisfaction of patients' demands, preservation of the reputation of clinics and confidentiality, improvement of the quality of medical services) of ombudsmen and mediation in foreign countries, to introduce regulations on methods of resolving medical disputes with their help. The need to promote consumer education and invest in it is also identified.

Key words: *clinic, patient, consumer, protection, court, rights, ombudsman, mediation.*

В современной России защита прав потребителей выступает приоритетным направлением государственной политики. Отсутствие у пациентов специальных знаний о приобретаемых товарах и услугах делает их уязвимыми в отношениях с продавцами (исполнителями) и требует принятия особых мер для защиты прав потребителей.

В России потребитель-пациент рассматривается как приобретающий медицинские услуги, оказываемые клиникой, для удовлетворения личных и интересов. Поэтому эти правоотношения регулируются Законом «О защите прав потребителей», определяющим права, обязанности потребителей и исполнителей, а также их ответственность.

В России потребители по закону имеют право на получение услуг, соответствующие установленным требованиям и условиям договоров. В противном случае, они могут требовать безвозмездного устранения дефектов оказанных медицинских услуг, либо возврата уплаченных за них денежных средств.

В нашей стране потребители признаются слабой стороной в отношениях с исполнителем, что выражается в закреплении у них широкого круга прав, возложении бремени доказывания предоставления качественных услуг на клиники, наличием уполномоченного органа власти по защите прав потребителей - Роспотребнадзора.

Его привлечение к участию в судебном процессе значительно способствует принятию положительного решения для пациента.

Отечественное законодательство в целом содержит нормы, защищающие пациента-потребителя. Положения Гражданского кодекса РФ и Закона о защите прав потребителей призваны уравновесить дисбаланс, порождаемый свободным рынком и свободой договора, уязвимым положением потребителя в правоотношениях с исполнителем.

Основная проблема в правоприменении заключается в недостаточной информированности о своих правах потребителя, что препятствует их реализации на практике. К сожалению, потребители в России недостаточно осведомлены о своих правах и возможностях их защиты, поскольку информация о них государственными органами и общественными организациями распространяется неэффективно.

Так, соответствующие информационные кампании не имеют должного охвата, а юридические консультации для потребителей нередко требуют денежных затрат.

Исполнители и поставщики, пользуясь профессиональными знаниями, навязыванием потребителям несправедливых договорных условий, а также неразвитой системы контроля качества товаров и услуг, нередко избегают ответственности за предоставление некачественных товаров и услуг. Все это негативно влияет на качество товаров и услуг.

В России, как и странах Европы и США, действуют негосударственные организации, оказывающие помощь потребителям при нарушении их прав и предоставляющие бесплатные консультации. Это, например, некоммерческая организация Союз потребителей РФ.

И в России, и в странах ЕС действуют нормативные акты, обеспечивающие защиту прав пациентов. В нашей стране, как было указано выше, это закон о защите пав потребителей.

Директива ЕС о правах потребителей содержит правила об обязанности исполнителя по предоставлению потребителю **четкой и правдивой информации** о товаре (услуге), праве потребителя на расторжение договора, в том числе заключенного дистанционным способом.

В случае несоблюдения требований к качеству продукции и услуг потребитель вправе требовать замены товара или возврата уплаченных денежных средств.

Исполнитель и продавец обязаны предоставлять потребителю понятно и прозрачно информацию об оказываемых услугах и продаваемых товарах. Информация должна раскрываться до заключения договора (до совершения покупки), в доступной форме, она не может содержать недостоверных данных.

В США права пациентов охраняются законам о защите прав потребителей. Закон HIPAA содержит положения, направленные на защиту медицинской информации пациентов и обеспечение ее конфиденциальности. Билль о правах пациентов устанавливает права пациентов и обязанности клиник и их работников при оказании медицинской помощи.

В Европе для защиты прав потребителей применяются передовые и результативные инструменты. Директива 2013/11/ЕС предписывает его членам внедрить механизмы внесудебного разрешения споров. Данная директива касается и споров, связанных с оказанными медицинскими услугами.

В западных странах преобладают альтернативные методы урегулирования потребительских споров, в отличие от России, где подавляющая часть таких конфликтов разрешается в судебном порядке.

При этом длительность судебных процессов и существующие риски неисполнения решений судов делают судебное рассмотрение споров не всегда удобным и практичным способом рассмотрения требований пациентов-потребителей.

С учетом данных обстоятельств, в некоторых государствах используются альтернативные механизмы разрешения споров. Они уполномочены осуществлять внесудебное урегулирование, привлекать к административной ответственности, истребовать медицинские документы и объяснения.

Альтернативной формой защиты прав пациентов является институт независимого омбудсмена по правам пациента. Например, в Финляндии, в каждом медицинском учреждении работает омбудсмен, который рассматривает жалобы пациентов, не получивших медицинские услуги или недовольных их результатами.

Институт омбудсменов по делам пациентов призван осуществлять защиту прав пациентов и повышать качество медицинских услуг. Данные лица обладают полномочиями расследовать жалобы пациентов, разъяснять их права, консультировать по вопросам подачи исков.

Для эффективной работы омбудсмены могут получать от клиник медицинские карты, опрашивать их сотрудников и требовать от клиник и пациентов исполнения своих решений. Омбудсмены должны обладать высоким уровнем юридических и медицинских знаний, оказывать реальную помощь в защите прав пациентов-потребителей.

В связи с этим, по мнению автора, имеется целесообразность создания в России данного института.

Медиация представляет собой альтернативный внесудебный механизм урегулирования спора при посредничестве независимого медиатора, который предлагает спорящим потребителю и исполнителю обоюдное решение, учитывающее интересы обеих сторон. Это позволяет выяснить причину некачественного оказания медицинских услуг, устранить ее дефекты, восстановить доверие пациента к клинике.

Медиация может создать условия для сохранения деловой репутации клиники и положительного влияния на психологическое состояние пациента.

Медиация при проведении переговоров позволяет сторонам провести конструктивный диалог и сохранить доверие, репутацию клиники, а также избежать судебных расходов и временных потерь, связанных с рассмотрением спора в суде, а также предотвратить разглашение конфиденциальной информации. При готовности сторон учитывать интересы друг друга, есть стимулы совершить конкретные действия для решения проблемы.

Медиация является эффективным инструментом урегулирования медицинских споров, способствующим достижения между клиниками и пациентами взаимоприемлемого соглашения. В случае отсутствия тяжких последствий оказанных медицинских услуг шансы урегулирования спора при посредничестве медиатора достаточно велики.

В отличие от вмешательства органов здравоохранения нейтральный медиатор обеспечивает более объективный и справедливый подход. Учитывая указанные преимущества и успешные примеры функционирования института медиации в зарубежных странах, представляется целесообразным нормативно ввести положения о способах разрешения медицинских споров между потребителями и клиниками с помощью медиации, установив основания и порядок ее проведения. При этом решение, достигнутое по результатам проведения медиации, должно быть обязательным для сторон.

Важную роль в укреплении и исполнении законодательства о защите прав потребителей играет просвещение потребителей. Поэтому для обеспечения эффективности законодательства, повышения осведомленности потребителей об их правах и обязанностях необходимо продвигать просвещение потребителей и вкладывать в него средства. Это также может препятствовать организациям использовать недобросовестную или вводящую в заблуждение коммерческую практику.

Для этого возможно использовать: программы просвещения потребителей (семинары, практики, онлайн-курсы), информационные компании, проводимые средствами массовой информации: информирование Роспотребнадзором и некоммерческими организациями потребителей об их правах и обязанностях, разъяснения исполнителем (продавцам) потребителям содержания, назначения, предполагаемых результатов предоставляемой услуги, и пр.

Таким образом, в России защите прав потребителей уделяется большое внимание. Права, обязанности, механизм защиты прав пациентов как потребителей установлены Законом о защите прав потребителей. В России потребители рассматриваются законом и судами как

слабая сторона, нуждающееся в повышенной защите ее прав и интересов, в связи с чем функционирует специальный уполномоченный орган - Роспотребнадзор. Несмотря на то, что российское законодательство в целом защищает пациента-потребителя, имеется проблема правоприменения, связанная с недостаточной информированностью потребителей о своих правах. В ЕС потребители имеют свободный доступ к информации о своих правах, действуют специальные негосударственные организации для защиты прав потребителей. В отличие от России, в европейских странах в основном используются внесудебные механизмы разрешения потребительских споров, в том числе с помощью омбудсмена или медиации. Учитывая положительный опыт деятельности (удовлетворение требований пациентов, сохранение репутаций клиник и конфиденциальности, улучшение качества медицинских услуг) омбудсменов и медиации в зарубежных странах, автор считает важным нормативно ввести положения о способах разрешения медицинских споров с их помощью. По мнению автора нужно продвигать просвещение потребителей и вкладывать в него средства.

Список литературы:

[1] Патяшина М.А. Реализация полномочия Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан в сфере защиты прав потребителей // Вестник Казанского юридического института МВД России. 2022. Том № 13. № 3 (49). С. 38-43.

[2] Никитина Т.Н. Сравнительно-правовой анализ защиты прав российских и иностранных потребителей // Вестник науки. № 4 (61). Т. 3. С. 122-128.

[3] Марченко Л.Н. Защита прав потребителей в России и Европейском Союзе // Журнал международного права и международных отношений. 2018. Т. 8. № 1. С. 119-127.

[4] Тыртышный А.А., Помазкова С.И. Досудебные и внесудебные способы урегулирования споров между врачами и пациентами // Медицинское право. 2018. № 1. С. 8 - 13.

[5] Арестова О.Н. К вопросу о медиации как наиболее эффективном способе разрешения конфликтных ситуаций в ходе оказания медицинских услуг по пластической хирургии // Медицинское право. 2023. № 4. С. 39 — 43.

References:

[1] Patyashina M.A. Implementation of the powers of the Office of Rospotrebnadzor in the Republic of Tatarstan in the field of consumer rights protection // Bulletin of the Kazan Legal Institute of the Ministry of Internal Affairs of Russia. 2022. Volume No. 13. No. 3 (49). pp. 38-43.

[2] Nikitina T.N. Comparative legal analysis of the protection of the rights of Russian and foreign consumers // Bulletin of Science. No. 4 (61). T. 3. pp. 122-128.

[3] Marchenko L.N. Protection of consumer rights in Russia and the European Union // Journal of International Law and International Relations. 2018. T. 8. No. 1. P. 119-127.

[4] Tyrtyshny A.A., Pomazkova S.I. Pre-trial and extrajudicial methods of resolving disputes between doctors and patients // Medical Law. 2018. No. 1. P. 8 - 13.

[5] Arestova O.N. On the issue of mediation as the most effective way to resolve conflict situations in the provision of medical services in plastic surgery // Medical Law. 2023. No. 4. P. 39 - 43.

ЮРКОМПАНИ
www.law-books.ru

Юридическое издательство **«ЮРКОМПАНИ»** издает научные журналы:

- Научно-правовой журнал «Образование и право», рекомендованный ВАК Министерства науки и высшего образования России (специальности 12.00.01, 12.00.02), выходит 1 раз в месяц.
- Научно-правовой журнал «Право и жизнь», рецензируемый (РИНЦ, E-Library), выходит 1 раз в 3 месяца.