

31.05.2023



Общество с ограниченной ответственностью «33 зуба»
(ООО «33 зуба»)

ОКПО 94749796, ОГРН 1067451051359, ИНН/КПП 7451230112/745101001

ПОЛОЖЕНИЕ

31.05.2023

№ 5/2023

г. Челябинск

Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

1. Настоящее Положение создано в целях:

- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «33 зуба» и пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, организаций, личных средств пациента.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (ФЗ-2301-I от 07.02.1992 с последующими изменениями), «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 736).

3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений ЛПУ, оказывающих стоматологические услуги, и пациентов с другой стороны: ООО «33 зуба», оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг.

ООО «33 зуба», как продавец и изготовитель (исполнитель) стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. До настоящего времени эти понятия не введены в отрасль здравоохранения в целом и в стоматологию, в частности. Между тем, в силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (исполнителя) за ненадлежащее качество услуг, т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», если гарантийный срок не установлен потребитель вправе предъявлять 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»).

4. Гарантийный срок – это период, в течение которого обнаружен недостаток в выполненной работе, допущенный по вине исполнителя. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической

услуги обязательным требованиям медицинских стандартов. Указанные недостатки должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом, 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:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (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.

Гарантийный срок (Приложение №1) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

5. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы (Приложение № 1) ООО «33 зуба» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя. Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который он может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Если срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня принятия выполненной работы. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом, 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,
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в лице ООО «33 зуба» оказывающей стоматологические услуги) при наличии своей вины, обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре или гарантийном талоне). В противном случае срок годности и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам. Также исполнитель рекомендует 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. в соответствии с установленными стандартами). В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении №1, не имеют установленных сроков годности 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 стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотреть, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в ООО «33 зуба», дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

10. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Приложение № 1

К Положению об установлении гарантийного срока
и срока службы при оказании стоматологической
помощи ООО «33 зуба»
от 31.05.2023 № 5

**Гарантийные сроки и сроки службы
при оказании стоматологической помощи**

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Терапевтический приём		
1.1	Восстановление зуба пломбой из фотополимеров	1 год	2 года
1.2	Восстановление зуба пломбой под коронку (реставрацию)	3 месяца	6 месяцев
1.3	Наложение временной пломбы (Адгезор, Глассин)	3 месяца	6 месяцев
1.4	Наложение временной пломбы (ТемпоФот)	1 месяц	2 месяца
1.5	Шинирование зубов временное	6 месяцев	1 год
1.6	Запечатывание фиссуры зуба герметиком	6 месяцев	1 год
2	Ортопедический приём		
2.1	Коронки металлокерамические, цельнокерамические (диоксид циркония), цельнолитые, вкладки штифтовые	1 год	2 года
2.2	Протезы бюгельные и пластиночные, каппа отбеливающая, защитная (бруксизм), дезокклюзионная	1 год	2 года
2.3	Коронки пластмассовые	3 месяца	6 месяцев
2.4	Починка протеза, фиксация коронки, коронки пластмассовые (временные)	1 месяц	2 месяца
3	Хирургический приём		
3.1	Имплантация зубных протезов (имплантат «Штрауманн», "Имплатиум", «СуперЛайн»)	1 год	2 года
4	Ортодонтический приём		
4.1	Брекет-системы	1 год	2 года
4.2	Шинирующая несъемная конструкция, несъемный ретейнер	6 месяцев	1 год
4.3	Съемная ортодонтическая пластинка, каппа ретенционная	3 месяца	6 месяцев

Директор ООО «33 зуба»

В.А. Макаров