



**АЛЕКСАНДР КУРЬЯНОВ
И ПАРТНЁРЫ**
адвокатское бюро

Адвокатское бюро г. Москвы
«Александр Курьянов и партнёры»
129626, Москва, проспект Мира, д. 102, стр. 30
тел.: 8(495)664-55-96, 8(925)664-55-76
msk-legal.ru, info@msk-legal.ru

В Замоскворецкий районный суд г. Москвы

Истец:
С.Л.М.

адрес для корреспонденции:
129626, г. Москва, Проспект мира д. 102, стр.30
БЦ «Парк мира»
Адвокатское бюро г. Москвы «Александр
Курьянов и партнёры»
info@msk-legal.ru
тел.: 8 (495)664-5596

Ответчик:
Индивидуальный предприниматель
А. Р.Д.
ИНН

почт. адрес: 663305, Красноярский край, г.
Норильск,
район Центральный, ул.50 лет Октября, д.2,
пом.2
юр. адрес: 663305, Красноярский край, г.
Норильск, ул. Талнахская, д.8

Цена иска: 3 475 000руб.
Госпошлина: 12 435 руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о возврате стоимости оплаченных медицинских
услуг и возмещении ущерба
(В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей»)

В апреле 2018 г. С.Л.М. обратилась в клинику «Стоматология Д.А.» (ИП А. Р.Д.) с жалобами на дискомфорт в полости рта. В процессе лечения по рекомендации лечащего врача было принято решение о замене всех металлокерамических коронок на циркониевые, а также об имплантации 6 зубов.

23.06.2018 г. Истцом Ответчику была оплачена сумма в размере 210 000 руб. за установку 6 имплантатов. 27.06.2018 операция была проведена. Работы по установке коронок должны были быть закончены к 10.09.2018 г. С 16.08.2018 г. начались работы по установке циркониевых коронок. Всего за указанную услугу было Истцом было оплачено 534 000 руб.

Работы к 10.09.2018 г. завершены не были. 7 и 8 ноября 2018 г. в связи с явными недостатками выполненной работы были проведены две коррекции. Истцом были предъявлены следующие претензии по качеству выполненных работ, в связи с чем работа была направлена на исправление:

- большая толщина внутренней части фронтальных зубов, бугры, которые мешают произношению буквы С и шипящих;
- большая толщина наружной части нижних фронтальных зубов;
- большие расстояния у десны между рядом стоящими верхними фронтальными зубами, что обуславливает вылет из них слюны при разговоре;
- большие расстояния у десны между рядом стоящими нижними фронтальными зубами, что обуславливает вылет из них слюны при разговоре;
- потерян горизонт верхних зубов справа;
- нет окклюзии жевательной поверхности зубов;
- значительно занижена высота нижних жевательных зубов, образуя большой перепад высоты с фронтальными зубами.

20.12.2018 г. Ответчиком были установлены 28 коронок. Стало очевидно, что ни одно из ранее согласованных замечаний к работе не было устранено, Истец испытывал дискомфорт, не мог принимать полноценно пищу, имелись проблемы при произношении. После признания данного обстоятельства Ответчиком было принято решение об удалении всех коронок (только путем спиливания с учетом постоянной фиксации). 9-10.01.2019 г. все коронки были удалены, были установлены две монолитные пластмассовые конструкции с оговоренным сроком окончания работ до 10.02.2019 г. Сроки были повторно перенесены по причине неготовности работы.

09.04.2019 г. на временную фиксацию были установлены все коронки. Данная работа была выполнена грубо, крайне небрежно и с очевидными недостатками: почти сразу ряд коронок выпали; шахты в коронках на имплантатах были открыты; винтовое соединение, сорванной от частых манипуляций резьбой, не заменено; коронки имеют большую подвижность; сомкнуть челюсти было невозможно, для этого нужно было сместить нижнюю челюсть влево; форма и размер зубов не были физиологичны.

10.04.2019 г. на повторном приеме, инициированном пациентом, Истцом были предъявлены следующие претензии:

- из 28 зубов в прикусе смыкаются только 2;
- остальные зубы висят;
- для смыкания остальных зубов, необходимо сместить нижнюю челюсть влево;
- очень большие все зубы по размеру, не физиологичны;
- фронтальные верхние зубы выдвинуты вперед;
- потерян горизонт верхних фронтальных справа;
- большая толщина фронтальных верхних изнутри;
- большая толщина фронтальных нижних снаружи;
- нарушена дикция;
- большие расстояния у десны между рядом стоящими нижними фронтальными зубами, что обуславливает вылет из них слюны при разговоре;
- напряжение и боль в височной части;
- не проходящая с момента установки коронок головная боль;

После осмотра и консультации Ответчиком стало очевидно, что квалификация и опыт лечащего врача не позволяют качественно выполнить все работы, равно как действия наносят прямой и непоправимый ущерб здоровью Истцу.

В попытке исправить ситуацию, получить независимое мнение по качеству проведенных работ Истец была вынуждена провести диагностику в медицинских учреждениях г. Москвы, а также получить заключение Комиссии по экспертизе качества изготовления зубных протезов департамента здравоохранения при Правительстве г. Москвы.

В результате диагностики и на основании заключения комиссии выявлено следующее:

- не диагностированная на КТ киста;

- допущено ушивание щеки к гребню десны, что впоследствии неизбежно приведёт к инфицированию имплантата;
- нарушена окклюзионная плоскость;
- зубочелюстная деформация верхних жевательных зубов;
- нет разницы между физиологичным покоем и центральной окклюзией;
- центр смещён;
- щелчки при открывании рта; суставная головка выходит за скат суставного бугорка;
- болезненность жевательных мышц;
- блокируются боковые движения нижней челюсти;
- нет плотного фиссурно – бугоркового контакта;

Комиссией рекомендовано для постановки диагноза и выбора плана лечения сделать диагностическую модель без искусственных зубов.

29.04.2019 г. был следующий прием у Ответчика. Истец высказал претензии по качеству оказанных услуг, ею также было предоставлено заключение комиссии. Тогда же было вручено претензионное письмо с предложением о досудебном урегулировании спора.

03.05.2019 г. Ответчиком были признаны все недостатки проделанной работы, предложено изготовить новые коронки в количестве 28 штук, а также провести операцию по удалению кисты и по исправлению ушивания щеки к гребню десны. 13.05.2019 г. была очередная попытка без необходимых подготовительных операций примерки циркониевых коронок. К этому времени пациент испытывал сильнейшую боль, начались воспалительные процессы, она вынуждена была принимать антибиотики и обезболивающие нестероидные препараты. Операция по удалению кисты и исправлению ушивания не была выполнена.

14.05.2019 г. Истец с острой болью и температурой обратилась за экстренной медицинской помощью в городскую стоматологию. Было диагностировано воспаление и начавшийся отек. 15.05.2019 г. с жалобами на острую боль пациент вновь обратился к Ответчику. После удаления формирователей, установки временных пластмассовых коронок боль прошла.

16.05.2019 г. при коррекции коронок было выявлено следующее: при установке каждой из 28 коронок не происходило правильной усадки на зубы; у всех фронтальных, верхних и нижних зубов не закрыты шейки зубов; последующая коронка не помещалась между двумя соседними, т.к. неподходящий размер, и прочие ранее выявленные проблемы, явно свидетельствующие о некачественном изготовлении коронок. Спустя 20 минут после установки первая коронка выпала. 17.05.2019 г. была очередная неудачная попытка скорректировать работу, пациент жаловался на нарастающую боль. Учитывая постоянную боль, невозможность приема пищи, 20.05.2019 г. коронки были сняты, заменены на временные пластмассовые.

По состоянию на 20.05.2019 г. стало очевидно, что Ответчик не в состоянии надлежащим образом выполнить принятые на себя обязательства, С.Л.М. не была оказана медицинская помощь, все действия привели к нанесению непоправимого ущерба здоровью пациента.

В связи с этим 23.05.2019 г. Истец обратился к ИП А.Р.Д. с претензией о ненадлежаще оказанных услугах, возврате денежных средств и возмещении всех расходов, связанных с некачественным лечением.

23.12.2020 г. Истец повторно обратилась к Ответчику с приложением всех подтверждающих документов.

Всего за все время лечения Истец оплатила Ответчику денежные средства в размере **744 000 руб.**

Правовые основания исковых требований

В соответствии со ст.4 ФЗ «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу),

качество которого соответствует договору. 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.

В соответствии со ст.15 ГК РФ 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 со ст.13, 14 ФЗ «О защите прав потребителей» потребитель, которому в результате выполнения работ, нанесен ущерб, вправе потребовать возмещения всех причиненных убытков.

Согласно ст.29 ФЗ «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.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

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.

Согласно ст.1064 ГК РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Согласно ст.151 ГК РФ если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред.

На основании изложенного, Истец обращается к ИП А.Р.Д. с требованиями о возврате денежных средств за некачественно оказанные медицинские услуги, возмещении затрат на возмещение ущерба, иных расходов, морального вреда. Данные требования складываются из следующего.

Возврат денежных средств за некачественно оказанную услугу

В связи с вышеперечисленными обстоятельствами, доказанным фактом некачественного оказания услуг потребитель требует полного возмещения оплаченных услуг (имплантация 6 зубов, протезирование циркониевых коронок, протезирование коронок на имплантат) на общую сумму **744 000 руб. (534 000 руб. + 210 000 руб.)**.

Возмещение понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги

В процессе лечения в связи с острой необходимостью проведения диагностики состояния пациента, а также выработки мер, направленных на исправление критических ошибок в действиях ИП А. Р.Д., С.Л.М. вынуждена была понести затраты на ряд процедур, в том числе по подготовке к прохождению Комиссии по экспертизе качества изготовления зубных протезов департамента здравоохранения при Правительстве г. Москвы, а также транспортные расходы:

- авиаперелет Норильск-Москва-Норильск 12.04.19-24.04.2019 г. на комиссионную экспертизу: 8 600 руб.; маршрутное такси: 500 руб.; аэроэкспресс: 500 руб.;
- КТ установленных имплантатов и коронок: 3900 руб.;
- цифровая ортопантограмма: 1000 руб.; снятие слепков (альгинат): 1000 руб.;
- изготовление диагностических моделей верхней и нижней челюстей: 1000 руб.;

Итого: **16 500 руб.**

После отказа потребителя от услуг ИП А.Р.Д. в мае 2019 г. С.Л.М. понесла расходы на устранение недостатков выполненной работы, воспользовавшись услугами ООО «Плюс Ультра». К 18.09.2020 г. основной объём работ по исправлению ошибок, допущенных при лечении, и новому протезированию в клинике «Плюс Ультра» выполнен. С.Л.М. неоднократно вылетала в г. Москву для прохождения лечения. Сумма затрат только за услуги ООО «Плюс Ультра» составила **1 311 000 рублей**. Расколотый зуб при снятии поставленной ИП А.Р.Д. циркониевой коронки с постоянной фиксацией - пришлось удалить и установить имплантат. Поэтому завершение работы по установлению еще двух циркониевых коронок на имплантатах будет выполнено в ближайшее время после выполненной имплантации. Стоимость завершающей работы ориентировочно 110 000 рублей.

Затраты: **1 311 000 руб.** – исправление недостатков;

Итого: **1 327 500 руб. (1 311 000 руб. + 16 500 руб.)**

Неустойка за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке

Согласно п. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. п.3 ст. 31 указывает, что за нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований

потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3 (Трех) процентов за каждый день просрочки.

23.05.2019 г. С.Л.М. заявила требования о возврате денежных средств за некачественно оказанные услуги в размере 534 000 руб., возмещении транспортных и иных затрат в размере 23 500 руб., а также возмещению расходов по устранению недостатков выполненных работ. Общая сумма требований составила 1 403 500 руб. С 25.05.2019 г. по 25.06.2019 г. претензионное письмо находилось в месте вручения, после этого было возвращено отправителю. С.Л.М. считает, что она надлежащим образом выполнила требования ст. 31 ФЗ «О защите прав потребителей» и в этой связи претендует на выплату неустойки с 25.06.2019 г. Согласно закону, общая сумма неустойки не может превышать сумму требований, в этой связи неустойка в соответствии с п.1 ст.31 Закона за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя с 25.06.2019 г. по настоящее время составляет **1 403 500 руб.**

Компенсация морального вреда

С.Л.М. проходила неуспешное лечение у ИП А.Р.Д. на протяжении более года. Она утратила 15 передних зубов, была дезинформирована относительно окончания сроков лечения, практически на всем протяжении лечения не могла нормально питаться и жить, после некачественно выполненных работ у нее начался воспалительный процесс и отек. Взаимоотношения с А.Р.Д. носили унижающий человеческое достоинство характер, недостойное поведение врача, несоответствие этическим нормам и правилам врачебной деятельности. На протяжении более года она подвергалась мучительной боли и постоянному стрессу, с мая 2019 г. по настоящее время занимается восстановлением разрушенного здоровья, исправлением ошибок, допущенных А.Р.Д.

В результате взаимодействия с ИП А.Р.Д. С.Л.М. претерпела сильные нравственные страдания, которые подлежат безусловному возмещению. Размер компенсации морального вреда С.Л.М. оценивает в **2 500 000 руб.** не только по причине отсутствия должной квалификации у А.Р.Д., но и по причине недостойного античеловечного поведения ИП А.Р.Д.

Компенсация юридической помощи

Не обладая необходимым уровнем юридических знаний С.Л.М. вынуждена была обратиться за юридической помощью, заключив соответствующее соглашение и оплатив услуги в размере включающие полный анализ правовой ситуации и документов, истребование недостающих документов, составлении и направлении претензия в адрес ИП А.Р.Д., составлении и подачи искового заявления, участие в судебном разбирательстве, представлению интересов Истца в суде. Оплаченные Истцом расходы за представление ее интересов в размере **250 000 руб.** также подлежат возмещению с Ответчика.

Государственная пошлина

В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по всем искам, связанным с нарушением прав потребителя, если цена иска не превышает 1000000 рублей. При подаче искового заявления Истец оплатила государственную пошлину в размере **12 435 руб.** с учетом требований закона, которую просит взыскать с Ответчика.

Подсудность спора

В соответствии со статьями 17, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» истцу предоставлено право предъявлять иск о защите прав потребителя по своему выбору. Соответственно Истец предъявляет иск в суд по месту своей настоящей регистрации. И месту жительства.

Учитывая изложенное, руководствуясь ст.ст. 17, 28, 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст.ст. 98, 100, 131-132, 194-199 ГПК РФ,

ПРОШУ:

1. Взыскать с Ответчика ИП А.Р.Д. в пользу Истца денежные средства в размере **744 000 руб.** в качестве компенсации денежных средств за некачественно оказанную услугу;
2. Взыскать с Ответчика ИП А.Р.Д. в пользу Истца денежные средства в размере **1 327 500 руб.** в качестве возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги;
3. Взыскать с Ответчика ИП А.Р.Д. в пользу Истца денежные средства в размере **1 403 500 руб.** в качестве неустойки за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке;
4. Взыскать с Ответчика ИП А.Р.Д. в пользу Истца денежные средства в размере **2 500 000 руб.** в качестве компенсации морального вреда;
5. Взыскать с Ответчика ИП А. Р.Д. в пользу Истца денежные средства в размере **50%** штрафа от удовлетворенной части исковых требований;
6. Взыскать с Ответчика ИП А.Р.Д. в пользу Истца денежные средства в размере **250 000 руб.** в качестве компенсации услуг представителя;
7. Взыскать с Ответчика ИП А. Р.Д. в пользу Истца денежные средства в размере **12 435 руб.** в качестве государственной пошлины;

Приложение:

1. Квитанция об оплате государственной пошлины;
2. Расчет исковых требований;
3. Документы об отправке искового заявления Ответчику;
4. Договор оказания стоматологических услуг №108 (1л.);
5. Договор оказания стоматологических услуг №109(1л.);
6. Договор об оказании лечения с применением дентальных имплантатов(5л.);
7. Квитанции об оплате на 534 000 руб. и 210 000 руб.(2л.);
8. Заключение городской комиссии по экспертизе качества изготовления зубных протезов Департамента здравоохранения г. Москвы (2л.);
9. Расходы на получение экспертизы, осмотры, транспортные расходы (9л.);
10. Медицинские и платежные документы об оплате восстановительного лечения в ООО «Профит Плюс» на общую сумму 1 311 000 (26л.);
11. Документы об отправке претензионного письма 23.05.2019 г., претензионные письма (15л.);
12. Почтовые документы об отправке претензионного письма 23.12.2020 г., претензионное письмо (9л.);
13. Выписка из домовой книги, свидетельство о постановке на учет Истца (2л.);
14. Соглашение об оказании юридической помощи, квитанции об оплате услуг представителя (4л.);
15. Лицензия на осуществление медицинской деятельности на Ответчика (3л.);
16. Выписка из ЕГРИП в отношении Ответчика (4л.);
17. Ордер на представителя;

Истец

_____ С.Л.М.

<https://msk-legal.ru>

В Замоскворецкий районный суд г.Москвы

**Истец:
С.Л.М.**

адрес для корреспонденции:

129626, г. Москва, Проспект мира д. 102, стр.30
БЦ «Парк мира»
Адвокатское бюро г. Москвы «Александр
Курьянов и партнёры»
info@msk-legal.ru
тел.: 8 (495)664-5596

**Ответчик:
Индивидуальный предприниматель
А.Р.Д.
ИНН**

почт. адрес: 663305, Красноярский край, г.
Норильск,
район Центральный, ул.50 лет Октября, д.2, пом.2
юр. адрес: 663305, Красноярский край, г.
Норильск, ул. Талнахская, д.8

*Цена иска: 3 475 000руб.
Госпошлина: 12 435 руб.*

РАСЧЕТ ИСКОВЫХ ТРЕБОВАНИЙ

<https://msk-legal.ru>

Истец требует с Ответчика:

1. Денежные средства в размере **744 000 руб.** в качестве компенсации денежных средств за некачественно оказанную услугу;
Два платежа 210 000 руб.+534 000 руб.
Приложение: 4-7;
2. Денежные средства в размере **1 327 500 руб.** в качестве возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги;
16 500 руб. – транспортные расходы, осмотры, консультации, связанные с экспертизой;
1 311 000 руб. – исправление недостатков;
Приложение: 8-10;
3. Денежные средства в размере **1 403 500 руб.** в качестве неустойки за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке;
С 25.06.2019 г. по настоящее время, но не более заявленных требований;
4. Денежные средства в размере **2 500 000 руб.** в качестве компенсации морального вреда;
5. Денежные средства в размере **250 000 руб.** в качестве компенсации услуг представителя
Приложение: 14;

