

Правовой разбор: неустойка и штраф по спору с стоматологической клиникой (некачественное лечение / необоснованный отказ, экстренное удаление зуба)

1. Краткая постановка вопроса

Пациент получил в стоматологической клинике некачественную услугу (либо ему необоснованно отказали в лечении), вследствие чего зуб пришлось экстренно удалить хирургическим путём; расходы на долечивание в другой клинике составили 50 000 руб., компенсация морального вреда заявлена (либо присуждена) в размере 100 000 руб. Требуется определить, какие суммы могут быть предъявлены в качестве **неустойки** и **штрафа 50 %**, из какой базы они исчисляются и каков их предельный размер. Ключевой вывод: неустойка исчисляется **не от 150 000 руб. и не от суммы морального вреда**, а от **цены стоматологической услуги по договору** с жёстким потолком «не более цены услуги» (п. 5 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», далее — ЗоЗПП), а штраф 50 % считается от **фактически присуждённых** сумм (убытки + неустойка + моральный вред) — то есть ориентировочно от 185 000 до 275 000 руб. в зависимости от цены услуги, что даёт штраф от 92 500 до 137 500 руб. при полном удовлетворении иска.

2. Фактическая база, допущения и «неизвестные»

Формулировка вопроса содержит несколько существенных пробелов, каждый из которых влияет на расчёт. Ниже они раскрываются как самостоятельные версии, но предварительно фиксируются:

Параметр	Значение в вопросе	Влияние
Цена стоматологической услуги (цена заказа) по договору	не указана	Определяет базу и потолок неустойки
Статус 100 000 руб. морального вреда	«мне от стоматологии» — присуждено судом или только заявлено	Определяет, входит ли сумма в базу штрафа и в каком размере

Параметр	Значение в вопросе	Влияние
Наличие письменной претензии и дата её получения клиникой	не указано	Без претензии нет периода просрочки и, как правило, нет штрафа
Характер услуги: платная / ОМС / ДМС	не указано	При бесплатной помощи возникает проблема «цены услуги»
Была ли оплачена некачественная услуга и её размер	не указано	Влияет на возврат уплаченного и базу штрафа

Далее расчёты приведены в модельном виде с переменной **С** — цена услуги (общая цена заказа) по договору.

3. Раздел I. Квалификация отношений: три конкурирующие версии

3.1. Исходная посылка: ЗоЗПП применяется к медицинским услугам

Отношения пациента и стоматологической клиники по возмездному оказанию медицинских услуг регулируются нормами ГК РФ о возмездном оказании услуг (гл. 39, ст. 779–783 ГК РФ), нормами Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее — ФЗ № 323) и — в части прав потребителя — ЗоЗПП.

Прямое разъяснение: **п. 9 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17** «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» — к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей.

Дополнительно применяются Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 (для услуг, оказанных после 01.09.2023; ранее — Правила, утв. Постановлением Правительства РФ от

04.10.2012 № 1006), и критерии оценки качества медицинской помощи, утв. приказом Минздрава России от 10.05.2017 № 203н.

3.2. Версия 1: некачественное оказание услуги (недостаток услуги)

Квалификация. Недостаток услуги — несоответствие услуги обязательным требованиям, условиям договора или обычным требованиям (преамбула ЗоЗПП). Экстренное удаление зуба после лечения в клинике — типичное последствие недостатка услуги (неполная обработка каналов, недиагностированный периодонтит, неверная тактика и т. п.).

Применимые нормы и правовые возможности потребителя (ст. 29 ЗоЗПП): - п. 1 ст. 29 — право по выбору требовать: безвозмездного устранения недостатков; соразмерного уменьшения цены; повторного выполнения работы; **возмещения расходов на устранение недостатков своими силами или третьими лицами**; - п. 2 ст. 29 — право отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если недостатки не устранены в срок либо являются существенными; - п. 3 ст. 29 — цена услуги, возвращаемая потребителю при отказе от договора, а также убытки подлежат возмещению; - п. 5 ст. 29 — сроки предъявления требований: гарантийный срок, а при его отсутствии — разумный срок в пределах **двух лет** со дня принятия услуги (это срок существования самого требования, а не исковая давность; исковая давность — 3 года, ст. 196, 200 ГК РФ; по требованиям о возмещении вреда здоровью — ст. 208 ГК РФ); - ст. 30 ЗоЗПП — срок устранения недостатков: разумный срок, назначенный потребителем; за его нарушение — неустойка по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП.

Бремя доказывания (важно): п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17 — бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности (в т. ч. отсутствие вины, непреодолимая сила), лежит на исполнителе. Потребитель доказывает факт услуги, цену, наличие недостатка и причинную связь.

Практический вывод по версии 1. Это основная и наиболее «дорогая» версия: она даёт одновременно возврат/уменьшение цены, убытки (включая 50 000 руб. на долечивание), неустойку по ст. 31 → п. 5 ст. 28 ЗоЗПП, моральный вред (ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151, 1099–1101 ГК РФ) и штраф 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП).

3.3. Версия 2: необоснованный отказ от оказания услуги (неоказание / прекращение лечения)

Квалификация. Если клиника отказалась продолжать лечение, не выполнила назначенный план, отказала в приёме при остром состоянии — это нарушение либо договорного обязательства (ст. 309, 310, 779 ГК РФ), либо публичной обязанности.

Применимые нормы: - ст. 27 ЗоЗПП — обязанность оказать услугу в срок, установленный правилами или договором; при отсутствии срока применяется ст. 314 ГК РФ (разумный срок); - п. 1 ст. 28 ЗоЗПП — при нарушении сроков (начала, окончания, промежуточных) либо очевидности, что услуга не будет оказана в срок, потребитель вправе: назначить новый срок, поручить исполнение третьим лицам и взыскать расходы, потребовать уменьшения цены, отказаться от договора; - п. 5 ст. 28 ЗоЗПП — неустойка **3 % за каждый день** просрочки от цены услуги (общей цены заказа), с потолком «не более цены»; - ст. 32 ЗоЗПП — право потребителя отказаться от договора при оплате фактически понесённых исполнителем расходов; - ст. 782 ГК РФ — при отказе исполнителя от договора он обязан возместить убытки; - **ч. 1 и ч. 2 ст. 11 ФЗ № 323** — недопустимость отказа в оказании медицинской помощи по программе госгарантий и взимания платы за неё; медицинская помощь в **экстренной форме** оказывается безотлагательно и бесплатно, отказ не допускается. Если отказ был допущен при остром состоянии (острый пульпит, периодонтит с отёком, абсцесс) — это самостоятельное нарушение с административно-правовыми последствиями (ст. 98 ФЗ № 323; ст. 14.4 КоАП РФ — оказание услуг, не отвечающих требованиям нормативных правовых актов); - ст. 20 ФЗ № 323 — информированное добровольное согласие; его отсутствие/дефект — дополнительное нарушение.

Практический вывод по версии 2. Даёт неустойку по п. 5 ст. 28 (3 %/день, потолок — цена услуги) за период с момента истечения срока оказания услуги (или назначенного потребителем нового срока) до фактического оказания либо до предъявления требований по п. 1 ст. 28. Штраф 50 % и моральный вред — также применимы. Однако если отказ был в отношении услуги, которая вообще не оплачивалась и цена которой не определена, расчёт неустойки становится проблематичным (см. п. 4.6).

3.4. Версия 3: причинение вреда здоровью (деликтная ответственность)

Квалификация. Удаление зуба — утрата органа, то есть вред здоровью, повлекший физические и нравственные страдания.

Применимые нормы: - ст. 1064 ГК РФ — общие основания деликтной ответственности; - **ст. 1095 ГК РФ** — вред, причинённый вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению **независимо от вины** исполнителя; - ст. 1098 ГК РФ — освобождение только при непреодолимой силе или нарушении потребителем правил использования результата; - ст. 1085-1087 ГК РФ — объём возмещения вреда здоровью: утраченный заработок, дополнительные расходы (лечение, лекарства, протезирование), ст. 1087 ГК РФ — расходы на протезирование; - ст. 151, 1099-1101 ГК РФ — компенсация морального вреда; критерии — Постановление Пленума ВС РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» (характер и степень страданий, степень вины, требования разумности и справедливости).

Конкурирующие позиции по вопросу о приоритете норм: - **Позиция А (доминирующая):** ЗоЗПП и гл. 59 ГК РФ применяются **совместно**, потребитель вправе заявлять и требования из Закона (неустойка, штраф, моральный вред по ст. 15), и требования о возмещении вреда здоровью по ГК РФ. Основание — п. 9 Постановления Пленума ВС РФ № 17, ст. 4 и ст. 14 ЗоЗПП, ст. 1095 ГК РФ. - **Позиция Б (встречается в практике):** при причинении вреда здоровью приоритет имеет гл. 59 ГК РФ, а «потребительские» неустойка и штраф не применяются, поскольку спор выходит за рамки имущественных отношений по договору. Эта позиция применима, когда требование заявлено исключительно о возмещении вреда здоровью и не связано с недостатком самой услуги как договорного результата.

Практический вывод по версии 3. Наиболее выгодна комбинация: неустойка + штраф по ЗоЗПП и одновременно убытки по ст. 1085-1087 ГК РФ (включая будущее протезирование/имплантацию) и моральный вред. Если суд займёт позицию Б — останутся убытки и моральный вред, но без неустойки и штрафа.

3.5. Как соотносятся версии

Версии 1-3 не исключают друг друга, носят кумулятивный характер и различаются акцентами доказывания. Наиболее корректная процессуальная конструкция: основной иск — по версии 1 (недостаток услуги) с дополнительным обоснованием по версии 2 (отказ) и версии 3 (вред здоровью). За одно и то же нарушение за один и тот же период нельзя получить и неустойку по п. 5 ст. 28, и проценты по ст. 395 ГК РФ (двойная ответственность недопустима, ст. 394 ГК РФ).

3.6. Редакционное замечание: два разных «ст. 31»

В подборке правового контекста смешаны **ст. 31 ЗоЗПП** (сроки удовлетворения отдельных требований потребителя) и **ст. 31 Федерального закона от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»** (возмещение страховой медицинской организацией расходов на оплату медпомощи — регресс к причинителю вреда). К настоящему спору применима именно **ст. 31 ЗоЗПП**. Норма ст. 31 Закона № 326-ФЗ значима в другом сценарии: если лечение финансировалось за счёт ОМС, страховая компания вправе предъявить клинике регрессный иск (ч. 1-3, 5 ст. 31 Закона № 326-ФЗ), но на права пациента это не влияет. Также не относятся к делу нормы о государственном материальном резерве (источник 9) и ст. 23 ЗоЗПП (1 % за день — только для товаров, не для услуг).

4. Раздел II. Неустойка: размер, база, ограничение

4.1. Ставка: 3 % в день, а не 1 % и не 0,5 %

Для услуг действует п. 5 ст. 28 ЗоЗПП — **3 % за каждый день (час, если срок определён в часах) просрочки**. Ставка 1 % (ст. 23 ЗоЗПП) относится к товарам, 0,5 % (ст. 23.1 ЗоЗПП) — к нарушению срока передачи предоплаченного товара. Применение 1 % к услугам — распространённая, но юридически неверная позиция.

Договором может быть установлен **более высокий** размер неустойки (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП); условие, снижающее ответственность, ничтожно (п. 1, 2 ст. 16 ЗоЗПП).

4.2. Основание начисления при некачественной услуге

Прямого требования «устранить недостаток» недостаточно для автоматического начисления — нужен факт просрочки исполнения требования. Два механизма:

1. **ст. 30 ЗоЗПП** — если заявлено требование о безвозмездном устранении недостатков: срок — разумный, назначенный потребителем; за нарушение — неустойка по п. 5 ст. 28 (3 %/день).
2. **ст. 31 ЗоЗПП** — если заявлены требования: об уменьшении цены, о **возмещении расходов на устранение недостатков третьими лицами (это и есть ваши 50 000 руб.)**, о возврате уплаченной суммы и возмещении убытков при отказе от договора. Срок — **10 дней** со дня предъявления требования (п. 1 ст. 31). За нарушение — неустойка, размер и

порядок исчисления которой определяются по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП, то есть **3 % за день** (п. 3 ст. 31).

Именно связка «п. 1 ст. 31 → п. 3 ст. 31 → п. 5 ст. 28 ЗоЗПП» и даёт право на 3 % в день при некачественном лечении.

4.3. База исчисления: цена услуги, а не сумма убытков

П. 5 ст. 28 ЗоЗПП: неустойка исчисляется «исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена договором — исходя из общей цены заказа».

Следствия: - база — **стоимость стоматологической услуги по договору** (либо общая цена заказа, если цена отдельного вида услуги не выделена); - **50 000 руб. расходов на лечение в другой клинике в базу неустойки не входят** — это убытки, а не цена услуги; - **100 000 руб. морального вреда в базу не входят** — неустойка на моральный вред не начисляется; - цена определяется по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП — существовавшая в месте удовлетворения требования в день добровольного удовлетворения либо в день вынесения решения, если добровольно не удовлетворено.

4.4. Ограничение ценой услуги: да, потолок жёсткий

П. 5 ст. 28 ЗоЗПП прямо: «Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) **не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа**, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором».

Арифметическое следствие, важное для практики: при ставке 3 % в день потолок достигается на **34-й день** просрочки ($3\% \times 34 = 102\%$). То есть при любой просрочке свыше ~33 дней неустойка фактически равна цене услуги:

Неустойка = $\min(0,03 \times C \times D; C)$, где *C* — цена услуги (общая цена заказа), *D* — количество дней просрочки.

Иными словами, «разгонять» неустойку долгим ожиданием бессмысленно — она упирается в цену услуги.

4.5. Период начисления

- Начало — день, следующий за днём истечения 10-дневного срока (п. 1 ст. 31 ЗоЗПП) со дня получения претензии исполнителем, либо за днём истечения разумного срока, назначенного потребителем (ст. 30 ЗоЗПП), либо за днём истечения срока оказания услуги по договору (п. 1, 5 ст. 28).

- Окончание — день фактического удовлетворения требования либо **день вынесения решения судом** (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП прямо связывает определение цены с днём вынесения решения, если добровольно не удовлетворено). На практике неустойка рассчитывается по день вынесения решения включительно.
- Требование о взыскании неустойки по день фактического исполнения решения суда в рамках ЗоЗПП **не применяется** — неустойка исчерпывается датой решения; после — работает ст. 208 ГПК РФ (индексация присуждённых сумм).
- **Обязательное условие:** письменная претензия. Без неё нет ни срока, ни просрочки, ни неустойки, ни (как правило) штрафа.

4.6. Конкурирующие позиции по базе и по самому праву на неустойку

Позиция 1 (доминирующая). База — цена услуги по договору; потолок — цена услуги. Применима всегда, когда услуга платная и цена определена договором или чеком.

Позиция 2 (при отсутствии выделенной цены). База — общая цена заказа (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП). Если договор комплексный (например, «лечение зуба под ключ» — 80 000 руб.), база — вся сумма заказа, а не стоимость отдельной манипуляции.

Позиция 3 (медицинская помощь по ОМС / бесплатно). Формально ЗоЗПП применяется (п. 9 Постановления Пленума ВС РФ № 17), но «цена услуги» отсутствует, поэтому практика расходится: (а) неустойка не взыскивается за отсутствием базы; (б) неустойка исчисляется исходя из тарифов ОМС / предельных цен, по которым медорганизация получила оплату. Применима, если лечение оказывалось бесплатно; в этом сценарии основной упор делается на убытки и моральный вред.

Позиция 4 (ДМС). Цена — по договору медорганизации со страховщиком; база определяется этим договором, а пациент сохраняет право на убытки и моральный вред.

Позиция 5 (альтернатива при отсутствии оснований для неустойки). Если неустойка по ЗоЗПП не начисляется (например, не было требования, предусмотренного п. 1 ст. 31), можно требовать **проценты по ст. 395 ГК РФ** на сумму неправомерно удерживаемых денежных средств (например, на возвращаемую стоимость некачественной услуги или на сумму убытков после установления их размера). Одновременное взыскание неустойки и процентов за один период недопустимо (ст. 394 ГК РФ).

4.7. Снижение неустойки судом (ст. 333 ГК РФ)

Ответчик почти всегда заявляет о несоразмерности. Правила: - **п. 34 Постановления Пленума ВС РФ № 17**: применение ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно **в исключительных случаях и по заявлению ответчика** с обязательным указанием мотивов; - **п. 71, 73, 75 Постановления Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7**: критерии несоразмерности (чрезмерно высокий процент, значительное превышение над возможными потерями, длительность неисполнения); - **п. 2 ст. 333 ГК РФ**: снижение ниже ключевой ставки Банка России допускается только в исключительных случаях (для лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность, — то есть для клиники).

Практический вывод: потолок «цена услуги» суды дополнительно снижают редко, но при небольшой цене услуги и явно завышенных требованиях — возможно.

5. Раздел III. Убытки: 50 000 руб. на лечение в другой клинике

5.1. Правовое основание

- **п. 1 ст. 29 ЗоЗПП** — прямо предусматривает возмещение расходов по устранению недостатков услуги своими силами или **третьими лицами**;
- **ст. 15 ГК РФ** — реальный ущерб (расходы, которые произведены или будут произведены) и упущенная выгода;
- **п. 5 ст. 13 ЗоЗПП** — требования об уплате неустойки удовлетворяются в добровольном порядке; **п. 2 ст. 13 ЗоЗПП** — убытки возмещаются в полной сумме **сверх неустойки**;
- **п. 5, 10 Постановления Пленума ВС РФ от 23.06.2015 № 25** — в состав убытков включаются как уже понесённые, так и **будущие расходы** (которые лицо должно будет произвести для восстановления нарушенного права).

5.2. Что входит в состав убытков по данному делу

1. **50 000 руб. — лечение в другой клинике.** Включаются полностью при подтверждении: договор с новой клиникой, кассовые чеки, акт выполненных работ, медицинская документация, подтверждающая связь с последствиями некачественного лечения.

2. **Стоимость некачественно оказанной услуги** — возврат по п. 2, 3 ст. 29 ЗоЗПП (при отказе от договора) либо соразмерное уменьшение цены (п. 1 ст. 29).
3. **Будущие расходы** — имплантация, протезирование, ортопедическая конструкция (п. 10 Постановления Пленума ВС РФ № 25). Обосновываются планом лечения и счётом клиники.
4. **Утраченный заработок** за период нетрудоспособности (ст. 1085, 1086 ГК РФ) — при наличии больничного листа.
5. **Сопутствующие расходы** — лекарства, обезболивание, анестезия, транспорт, при необходимости — уход (ст. 1085 ГК РФ).

5.3. Требования к доказыванию

Расходы должны быть **необходимыми и разумными** (ст. 15 ГК РФ, п. 5 Постановления Пленума ВС РФ № 25), а лечение в другой клинике — направленным на устранение последствий именно того дефекта, который допустила первая клиника. Связь «дефект → удаление зуба → расходы» в стоматологии всегда устанавливается **судебно-медицинской экспертизой** (ст. 79 ГПК РФ); при споре о качестве медицинской помощи по ОМС возможна также экспертиза качества по ст. 40 ФЗ № 323. Досудебно полезна независимая экспертиза и обращение в Росздравнадзор/Роспотребнадзор.

5.4. Входят ли 50 000 руб. в базу штрафа

Да. Убытки — это суммы, присуждённые в пользу потребителя, и они включаются в базу штрафа по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП (см. раздел IV). В базу **неустойки** они не входят (см. п. 4.3). Это ключевая асимметрия, которую нужно понимать: 50 000 руб. «работают» на штраф, но не на неустойку.

6. Раздел IV. Штраф 50 %: условия, база, расчёт

6.1. Правовое основание и условия

П. 6 ст. 13 ЗоЗПП: при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований **штраф в размере 50 % от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя.**

Условия: 1) требование потребителя установлено законом и удовлетворено судом; 2) оно **не было удовлетворено добровольно** (имела место претензия и отказ/молчание).

П. 46 Постановления Пленума ВС РФ № 17: штраф взыскивается **независимо от того, заявлялось ли такое требование суду** — то есть суд обязан рассмотреть вопрос о штрафе ex officio. Однако на практике суды отказывают в штрафе, если потребитель вообще не обращался с досудебной претензией, — поэтому претензия обязательна тактически. Указать требование о штрафе в просительной части иска нужно и потому, что часть судов рассматривает его только при заявлении.

6.2. База штрафа: две конкурирующие позиции

Позиция А (преобладающая). Штраф исчисляется от **всей суммы, присуждённой в пользу потребителя**: убытки + неустойка + компенсация морального вреда (+ возврат уплаченной за услугу суммы). Обоснование — буквальный текст п. 6 ст. 13 ЗоЗПП («от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя»), п. 46 Постановления Пленума ВС РФ № 17, а также п. 45 того же Постановления, где моральный вред признаётся самостоятельным требованием потребителя.

Позиция Б (встречается в практике). Компенсация морального вреда **исключается** из базы штрафа, поскольку она не является мерой ответственности за нарушение имущественного обязательства и взыскивается независимо от имущественного вреда (ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151, 1099 ГК РФ). Применяется, когда суд прямо мотивирует исключение морального вреда из расчёта.

Для вас разница существенна: при моральном вреде 100 000 руб. она даёт **50 000 руб. разницы** в штрафе.

Практический ориентир: заявляйте расчёт по позиции А, но будьте готовы к применению позиции Б.

Спорный элемент — возврат уплаченной за некачественную услугу суммы. Часть судов включает её в базу штрафа (как присуждённое в пользу потребителя), часть — исключает, квалифицируя как возврат исполненного по договору. Риск аналогичен.

6.3. Что в базу штрафа не входит

- **судебные расходы** (ст. 98, 100 ГПК РФ): оплата представителя, экспертизы, доверенности — это не «суммы в пользу потребителя» в смысле п. 6 ст. 13 ЗоЗПП;
- суммы, присуждённые в пользу третьих лиц;
- суммы, добровольно выплаченные **до** вынесения решения (в этой части требования считаются удовлетворёнными добровольно);

- неустойка, начисленная за период, когда мораторий исключал её начисление (например, в период действия моратория по Постановлению Правительства РФ от 28.03.2022 № 497 — применительно к просрочке, приходящейся на 01.04.2022–01.10.2022; п. 7 Постановления Пленума ВС РФ от 24.12.2020 № 44).

6.4. Момент оценки «добровольности»

- Требования удовлетворены **до** предъявления иска — штрафа нет.
- Требования удовлетворены **после** предъявления иска, но до решения — практика расходится: преобладает подход, что такое удовлетворение **не является добровольным** и штраф взыскивается (нарушение прав уже состоялось и повлекло судебное обращение); встречается и противоположный подход (суд отказывает, если спор фактически исчерпан до решения). Оценивается по дате и содержанию ответа на претензию.

6.5. Расчёт

Штраф = 0,5 × (Убытки + Неустойка + Моральный вред) — позиция А; **Штраф = 0,5 × (Убытки + Неустойка)** — позиция Б.

Штраф не имеет верхнего предела, кроме арифметического 50 %.

6.6. Снижение штрафа

Штраф может быть снижен по ст. 333 ГК РФ по заявлению ответчика (п. 34 Постановления Пленума ВС РФ № 17 применяется и к штрафу, и к неустойке). Суды снижают штраф реже, чем неустойку, но при явной несоразмерности — снижают.

6.7. Если моральный вред 100 000 руб. уже присуждён, а штраф и неустойка — нет

Важная процессуальная развилка: - **Штраф и неустойка не были взысканы тем же решением** → отдельный новый иск о штрафе **недопустим**: штраф по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП взыскивается только при удовлетворении требований потребителя в том же деле. Средство защиты — апелляция (ст. 320 ГПК РФ), при пропуске срока — кассация (ст. 376 ГПК РФ) либо восстановление срока (ст. 112 ГПК РФ). - **Неустойка не была заявлена** → по общему правилу новое требование о неустойке за тот же период в новом процессе недопустимо (тождественность требований, ст. 220, 222 ГПК РФ); но неустойка за **иной**

период (например, за просрочку возврата денег после решения) может быть заявлена отдельно.

7. Раздел V. Сводный расчёт: сколько реально можно предъявить

7.1. Формулы

- **Неустойка** = $\min(0,03 \times C \times D; C)$, где C — цена услуги/общая цена заказа, D — дни просрочки (с 11-го дня после получения претензии).
- **Убытки** = 50 000 + (стоимость некачественной услуги) + (будущее лечение) + (утраченный заработок).
- **Моральный вред** = 100 000 (заявлено).
- **Штраф** = $0,5 \times (\text{убытки} + \text{неустойка} + \text{моральный вред})$.
- **Итого** = убытки + неустойка + моральный вред + штраф.

7.2. Таблица при просрочке более 34 дней (когда неустойка = цене услуги)

Цена услуги по договору, C	Неустойка (= C)	Убытки (лечение в др. клинике)	Моральный вред (заявлено)	Штраф (позиция А: с моральным вредом)	Штраф (позиция Б: без морального вреда)	Итого при позиции А
20 000	20 000	50 000	100 000	85 000	35 000	255 000
50 000	50 000	50 000	100 000	100 000	50 000	300 000
100 000	100 000	50 000	100 000	125 000	75 000	375 000
150 000	150 000	50 000	100 000	150 000	100 000	450 000

Пример расчёта для $C = 50\,000$: неустойка = $3\% \times 60 \text{ дней} = 180\% \rightarrow$ упирается в потолок 50 000. Штраф = $0,5 \times (50\,000 + 50\,000 + 100\,000) = 100\,000$. Итого = $50\,000 + 50\,000 + 100\,000 + 100\,000 = 300\,000$.

7.3. Если просрочка ещё короткая

При $D = 20$ дней: неустойка = $0,03 \times 20 \times C = 60\%$ от C . Для $C = 50\,000 \rightarrow 30\,000$; штраф (позиция А) = $0,5 \times (50\,000 + 30\,000 + 100\,000) = 90\,000$; итого — 270 000 руб.

7.4. Ответ на вопрос «какую сумму могу потребовать»

1. **Неустойка:** максимум — **цена услуги по договору** (при просрочке свыше ~34 дней — ровно цена). При цене услуги 50 000 руб. — **50 000 руб.**, при 30 000 руб. — **30 000 руб.** Не 3 % от 150 000 и не 3 % от 100 000 морального вреда.
2. **Штраф: 50 % от суммы, реально присуждённой** (убытки + неустойка + [моральный вред]). Ориентир при цене услуги 50 000 руб. и полном удовлетворении — **100 000 руб.** (позиция А) или **50 000 руб.** (позиция Б).
3. **Общая сумма требований:** ориентировочно **от 255 000 до 450 000 руб.** в зависимости от цены услуги и позиции суда по базе штрафа. Если суд снизит моральный вред (что вероятно — см. раздел VI), суммы пропорционально уменьшатся.
4. **Ошибочный, но распространённый расчёт:** «штраф = 50 % от (100 000 + 50 000) = 75 000 руб.» — он не учитывает неустойку (занижает) и предполагает безусловное взыскание морального вреда в заявленном размере (завышает).

8. Раздел VI. Моральный вред 100 000 руб.: реалистичность и влияние на штраф

Правовое основание: ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151, 1099-1101 ГК РФ; п. 45 Постановления Пленума ВС РФ № 17 — достаточным условием является **сам факт нарушения прав потребителя**; размер не зависит от размера возмещения имущественного вреда и от стоимости услуги.

Критерии: Постановление Пленума ВС РФ от 15.11.2022 № 33 — характер и степень физических и нравственных страданий, степень вины причинителя, индивидуальные особенности потерпевшего, требования разумности и справедливости (ст. 1101 ГК РФ).

Оценка: утрата зуба (особенно с последующей имплантацией), болевой синдром, вынужденное срочное хирургическое вмешательство, дополнительные расходы, необходимость лечения в другой клинике — это объективно значимые страдания, поддерживающие заявленную сумму. Вместе с тем суды ориентируются на собственные оценки разумности, и заявленные 100 000 руб. часто снижаются. **Практический вывод:** заявляйте 100 000 руб. (обосновав последствиями, болевым периодом, утратой зуба и стоимости восстановления), но при расчёте ожидаемого штрафа закладывайте сценарий снижения — штраф пересчитывается от фактически присуждённой суммы.

Важная оговорка: если 100 000 руб. уже взысканы решением суда, а штраф в том деле не взыскан, — это судебная ошибка, исправляемая только апелляцией/кассацией (см. п. 6.7), а не новым иском.

9. Раздел VII. Процессуальный алгоритм и практические шаги

1. **Собрать доказательства:** договор и чеки со стоматологией; полная медицинская документация (право на копии — ст. 22 ФЗ № 323); документы из второй клиники (договор, чеки, акт, снимки); заключение о необходимости удаления.
2. **Запросить копии документов и провести досудебную экспертизу** (при необходимости). Параллельно — жалобы в Росздравнадзор (лицензионный контроль, Постановление Правительства РФ от 01.06.2021 № 852) и Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП).
3. **Направить письменную претензию** с требованиями: возврат/уменьшение цены некачественной услуги; возмещение 50 000 руб. расходов на устранение недостатков третьими лицами; возмещение убытков; неустойка; компенсация морального вреда; штраф. Указать банковские реквизиты и срок (10 дней — п. 1 ст. 31 ЗоЗПП). Направить способом, фиксирующим дату получения (заказное с уведомлением, курьер с описью).
4. **По истечении 10 дней** — рассчитывать неустойку с 11-го дня (п. 3 ст. 31 → п. 5 ст. 28 ЗоЗПП).
5. **Иск.** Истцы по ЗоЗПП освобождены от госпошлины при цене иска до 1 000 000 руб. (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ). Подсудность — по выбору истца (ст. 17 ЗоЗПП, п. 2 ст. 29 ГПК РФ). Цена иска = убытки + неустойка; моральный вред и штраф в цену иска не входят. Если убытки + неустойка ≤ 100 000 руб. — мировой судья (ст. 23 ГПК РФ), свыше — районный суд (ст. 24 ГПК РФ).
6. **В просительной части** указать: убытки, неустойку с расчётом по дате решения, моральный вред, штраф по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП, судебные расходы (ст. 98, 100 ГПК РФ), ходатайство о судебно-медицинской экспертизе (ст. 79 ГПК РФ).
7. **Учесть риск снижения** неустойки (ст. 333 ГК РФ) и штрафа — обосновывать длительность просрочки и последствия; ссылаться на п. 34 Постановления Пленума ВС РФ № 17.

10. Раздел VIII. Практические выводы по каждой версии

Версия	Неустойка	Убытки 50 000 руб.	Моральный вред	Штраф 50 %	Итоговый вывод
1. Недостаток услуги (ст. 29, 30, 31 ЗоЗПП)	Да, 3 %/день, потолок = цена услуги (ст. 31 п. 3 → ст. 28 п. 5)	Да (п. 1 ст. 29 ЗоЗПП, ст. 15 ГК РФ)	Да (ст. 15 ЗоЗПП)	Да, от убытков + неустойки + (спорно) морального вреда	Основная максима выгодно конструкции
2. Необоснованный отказ в лечении (ст. 27, 28, 32 ЗоЗПП; ст. 11 ФЗ № 323)	Да, 3 %/день от цены услуги; проблема базы, если услуга не оплачена	Да	Да	Да	Дополнительно обосновано, сильно по экстренному отказе (ч. 11 ФЗ № 323)
3. Вред здоровью (ст. 1064, 1095, 1085-1087, 151, 1099-1101 ГК РФ)	Зависит от применения ЗоЗПП (позиция А) или нет (позиция Б)	Да, включая будущее протезирование (п. 10 ПП ВС № 25)	Да, критерии ПП ВС № 33	По позиции А — да; по позиции Б — нет	Наиболее широкая убыткам; под риск
4. Помощь по ОМС/бесплатно	Проблематична (нет цены услуги)	Да	Да	Да (от убытков + морального вреда)	Упор на у и мораль вред + ж в Росздрав

Итоговая рекомендация: заявлять совокупно требования по версиям 1 + 2 + 3; неустойку рассчитывать строго от цены услуги с потолком; штраф — 50 % от суммы убытков, неустойки и морального вреда; быть готовым к (а) снижению морального вреда, (б) исключению морального вреда из базы штрафа, (в) снижению неустойки по ст. 333 ГК РФ. Реалистичный диапазон совокупного взыскания при цене услуги 30 000–100 000 руб. — **270 000–375 000 руб.** до вычета сумм, на которые суд снизит отдельные составляющие.

11. Список использованных нормативных источников и судебных актов

Законы и кодексы 1. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 15, 151, 196, 200, 309, 310, 314, 333, 394, 395. 2. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 721, 723, 737, 779–783, 782. 3. Гражданский кодекс РФ, часть вторая, гл. 59: ст. 1064, 1068, 1072, 1085–1087, 1095, 1098, 1099–1101; ст. 208 (гл. 9, ч. 1). 4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: преамбула; ст. 4, 13 (п. 2, 5, 6), 14, 15, 16, 17, 23, 23.1, 27, 28 (п. 1, 5, 6), 29, 30, 31, 32, 40. 5. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»: ст. 2, 11, 20, 22, 37, 40, 73, 79, 98. 6. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»: ст. 31 (применима к регрессу страховой компании, не к требованиям пациента). 7. Налоговый кодекс РФ: подп. 4 п. 2 ст. 333.36. 8. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.4, 14.8. 9. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 23, 24, 28, 29, 79, 98, 100, 112, 208, 220, 222, 320, 376.

Подзаконные акты 10. Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (ранее — Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006). 11. Постановление Правительства РФ от 01.06.2021 № 852 (лицензионные требования при осуществлении медицинской деятельности). 12. Постановление Правительства РФ от 28.03.2022 № 497 (мораторий на банкротство; п. 7 — прекращение начисления неустоек в соответствующий период). 13. Приказ Минздрава России от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи».

Судебные акты и разъяснения 14. Постановление Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: п. 9, 28, 34, 45, 46. 15. Постановление Пленума ВС РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой ГК РФ»: п. 5, 10. 16. Постановление Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений ГК РФ об ответственности за нарушение обязательств»: п. 71, 73, 75. 17. Постановление Пленума ВС РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда». 18. Постановление Пленума ВС РФ от 24.12.2020 № 44 «О некоторых вопросах применения положений ст. 9.1 Федерального закона „О несостоятельности (банкротстве)“»: п. 7.

Редакционное примечание к подборке правового контекста. Источники 3, 5, 10 (ст. 31 Закона № 326-ФЗ об ОМС) и источник 9 (пеня по Закону о

госрезерве) к настоящему спору прямого отношения не имеют; источник 1 (ст. 23 ЗоЗПП, 1 % в день) относится к товарам, а не к услугам. Для медицинских услуг применяется ст. 31 ЗоЗПП в связке с п. 5 ст. 28 ЗоЗПП (3 % в день).

Расчёты в разделах V и VIII носят модельный характер, поскольку цена стоматологической услуги по договору в вопросе не указана; при подстановке фактической цены услуги (С) и фактического количества дней просрочки (Д) суммы определяются по формулам п. 7.1 без изменения правовой логики.