

# Правовой разбор: спор с медицинской (стоматологической) клиникой о съемном зубном протезе, переданном в ремонт без договора и без оплаты

## 1. Краткая постановка вопроса

Потребитель передал в стоматологическую клинику принадлежащий ему съемный зубной протез для ремонта (приварки двух зубов). Письменный договор не заключался, квитанция (заказ-наряд) не выдавалась, оплата не производилась; стороны устно обсуждали порядок оплаты (наличными/картой). При выдаче результата работ потребитель обнаружил, что его протез, судя по всему, был выдан другому пациенту, который его несколько раз надевал, после чего администратор изъял оба протеза, «почистил и продезинфицировал» и предложил забрать изделие. Потребитель отказался, потребовал документ о приеме вещи — отказано; вызван участковый, составлены объяснения, изъята видеозапись с камер клиники (со звуком). Протез остался в клинике, оплата не вносилась. Требуется определить: применим ли Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП), какие требования и к кому предъявлять, обязателен ли досудебный порядок, какова подсудность, каковы перспективы и риски по судебным расходам.

Ниже разбор ведется по всем существенно различающимся правовым версиям, поскольку квалификация отношений (договор возмездного оказания услуг / деликт / хранение / неосновательное обогащение) прямо влияет на применимые нормы, подсудность и состав доказывания.

## 2. Исходная доказательственная база (что уже есть и что это дает)

| Доказательство                                               | Правовое значение                                                                                       | Норма                                |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Видеозапись с камер клиники (со звуком), изъятая сотрудником | Подтверждает факт передачи вещи, факт выдачи протеза другому лицу, отказ в выдаче документа, обсуждение | ст. 55, 67, 77 ГПК РФ; ст. 71 ГПК РФ |

| Доказательство                                                                | Правовое значение                                                                             | Норма                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| полиции и переданная на носителе                                              | порядка оплаты (т.е. возмездность)                                                            |                                                                                                                                |
| Объяснения администратора, отобранные участковым                              | Признание факта выдачи протезов «не тем» пациентам; письменное доказательство                 | ст. 55, 71 ГПК РФ                                                                                                              |
| Материал проверки КУСП, постановление об отказе в возбуждении уголовного дела | Фиксация обстоятельств независимым субъектом; подлежит истребованию судом                     | ст. 144–148 УПК РФ; ст. 57 ГПК РФ                                                                                              |
| Переписка в мессенджере (о наличном/безналичном расчете)                      | Письменное доказательство возмездного характера отношений и согласования существенных условий | ст. 71, 77 ГПК РФ; при необходимости — нотариальное обеспечение доказательств (ст. 102–103 Основ законодательства о нотариате) |
| Сам протез, находящийся у клиники                                             | Вещественное доказательство; риск уничтожения — основание для обеспечения иска                | ст. 73, 139, 140 ГПК РФ                                                                                                        |

**Важнейший тактический момент:** вещь находится у ответчика. Это одновременно и сильное доказательство (ответчик не сможет отрицать, что вещь у него), и риск (ее могут утилизировать как «невостребованную»). Меры по обеспечению сохранности нужно принимать немедленно — до и одновременно с иском (ст. 139, 140 ГПК РФ).

### 3. Раздел I. Возникли ли отношения по возмездному оказанию услуг и применяется ли ЗоЗПП

Это ключевой вопрос, поскольку от него зависит и подсудность (ст. 17 ЗоЗПП), и применимость ст. 35 ЗоЗПП, и освобождение от госпошлины (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ), и штраф по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП.

### 3.1. Версия 1 (основная): договор возмездного оказания услуг заключен

#### Обоснование.

1. Договор считается заключенным, если между сторонами достигнуто соглашение по всем существенным условиям (п. 1 ст. 432 ГК РФ). Для договора возмездного оказания услуг существенным является предмет (п. 1 ст. 779 ГК РФ) — конкретная услуга (ремонт конкретного протеза). Предмет был согласован: клиника приняла именно эту вещь и именно для ремонта/приварки двух зубов.
2. Письменная форма для данного договора не является обязательным условием его действительности. Договор может заключаться в устной форме и путем совершения конклюдентных действий (п. 1 ст. 158, п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438, ст. 159 ГК РФ). Прием вещи администратором, ее передача в кабинет зубного техника, назначение времени выдачи — это акцепт оферты действием.
3. Несоблюдение простой письменной формы **не влечет недействительности** сделки и **не лишает сторону права приводить письменные и другие доказательства** (п. 2 ст. 162 ГК РФ). Ограничение касается только свидетельских показаний — но видеозапись, объяснения в материале проверки, переписка к свидетельским показаниям не относятся. Более того, в потребительских спорах практика исходит из допустимости любых доказательств факта заключения договора.
4. Возмездность. Исполнитель по ЗоЗПП — организация, оказывающая услуги потребителям **по возмездному договору** (преамбула ЗоЗПП). Возмездность презюмируется и следует из самого характера отношений: стороны обсуждали форму оплаты (наличными дешевле / картой), т.е. цена подразумевалась. При отсутствии согласованной цены исполнение оплачивается по цене, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные услуги (п. 3 ст. 424 ГК РФ). **Неоплата услуги на момент спора не превращает договор в безвозмездный** — оплата по договору подряда/возмездного оказания услуг производится по факту сдачи результата (ст. 711, 781 ГК РФ), а результат потребитель не принял именно из-за недостатков.
5. Дополнительно — принцип эстоппель: клиника, приняв вещь и фактически выполнив работу, не вправе в споре утверждать, что никаких отношений не было (п. 3 ст. 1, п. 5 ст. 166, п. 3 ст. 432 ГК РФ). Ведя себя противоречиво (требуя оплату при выдаче и отрицая договор в споре), клиника действует недобросовестно (п. 1 ст. 10 ГК РФ).
6. Медицинский характер услуги (ремонт зубного протеза — медицинская услуга в смысле п. 3 ст. 2 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ) не

исключает применения ЗоЗПП: п. 9 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» прямо указывает, что к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг применяется законодательство о защите прав потребителей; см. также п. 1, 2 указанного Постановления и Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом ВС РФ 20.10.2021).

7. Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих исполнителя от ответственности, лежит на исполнителе (п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17; ст. 1098 ГК РФ, п. 4 ст. 13, п. 5 ст. 14, п. 6 ст. 28 ЗоЗПП).

**Практический вывод по версии 1.** Это рабочая квалификация для иска. Она дает: подсудность по выбору потребителя (ст. 17 ЗоЗПП, ч. 7 ст. 29 ГПК РФ), освобождение от госпошлины (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ), штраф 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП), компенсацию морального вреда без доказывания вины (ст. 15 ЗоЗПП, п. 45 Постановления Пленума ВС РФ № 17), распределение бремени доказывания в пользу потребителя.

### 3.2. Версия 2 (резервная): договор не заключен — но обязательства все равно есть

Если суд по каким-то причинам не признает договор заключенным (например, сочтет несогласованной цену), это **не лишает потребителя защиты**, меняется лишь правовое основание:

- **Деликт.** Передача вещи в ремонт и последующая выдача ее другому лицу — причинение имущественного вреда (ст. 1064, 1082 ГК РФ). Возмещение — в натуре (возврат вещи в надлежащем состоянии) либо возмещение убытков (ст. 15, 393 ГК РФ).
- **Хранение.** Приняв вещь, клиника выступает хранителем и отвечает за утрату/повреждение (ст. 886, 891, 900, 901, 902 ГК РФ); профессиональный хранитель отвечает независимо от вины, если не докажет, что утрата произошла вследствие непреодолимой силы либо умысла поклажедателя.
- **Неосновательное обогащение / виндикация.** Удержание чужой вещи без правового основания — ст. 1102, 1104, 1105 ГК РФ; истребование своей вещи из чужого незаконного владения — ст. 301 ГК РФ.

**Практический вывод по версии 2.** Исход тот же (возврат вещи либо деньги), но хуже процессуально: подсудность — общая (ст. 28 ГПК РФ) либо по месту причинения вреда имуществу (ч. 5 ст. 29 ГПК РФ), т.е. по месту нахождения клиники; нет штрафа по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП, нет презумпции морального вреда, бремя доказывания вины в деликте в целом на истце (п. 2 ст. 1064 ГК РФ). Поэтому в иске следует **основным основанием указывать**

**договорное (ЗоЗПП), а альтернативным — деликтное/виндикационное,** что допустимо в одном иске при тождестве требования.

### **3.3. Версия 3: позиция, изложенная в устной консультации Роспотребнадзора («договор не заключался, оплаты не было — значит услуги не было»)**

Эта позиция **юридически ошибочна** по следующим причинам:

1. Она отождествляет три разных понятия: заключение договора, письменную форму и оплату. Ни одно из них не является условием возникновения обязательства (п. 1 ст. 158, п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438, п. 2 ст. 162 ГК РФ; п. 3 ст. 424 ГК РФ).
2. Она игнорирует фактическое поведение сторон: вещь принята, работа выполнена, назначено время выдачи — что само по себе свидетельствует о возникновении отношений.
3. Устная консультация должностного лица **не является нормативным или официальным разъяснением**, не обязательна для суда и не создает правовых последствий (ст. 67, 198 ГПК РФ). Письменный ответ Роспотребнадзора также не обязателен для суда — он оценивается наряду с другими доказательствами (ст. 67 ГПК РФ).
4. Даже если принять эту позицию, вывод «услуги не было» **не влечет отказа в защите**: он означает лишь, что вещь удерживается без основания, — и тогда применимы ст. 301, 1102 ГК РФ. То есть аргумент Роспотребнадзора не «убивает» требование, а меняет его основание (см. версию 2).

**Практический вывод по версии 3.** На нее нельзя опираться, но ее следует **нейтрализовать в тексте иска** — прямо указать, что факт отсутствия письменного договора и оплаты не свидетельствует об отсутствии отношений, со ссылкой на п. 1 ст. 158, п. 3 ст. 434, п. 2 ст. 162, п. 3 ст. 424 ГК РФ, п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17. Если Роспотребнадзор письменно откажет в принятии мер, этот отказ полезно приобщить как доказательство того, что досудебные возможности исчерпаны.

### **3.4. Сводный вывод по разделу I**

Отношения между потребителем и клиникой возникли и носят возмездный характер; ЗоЗПП применяется. Отсутствие договора и квитанции — нарушение **со стороны клиники**, а не потребителя (ст. 9, 10 ЗоЗПП; п. 17–21 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736; ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ). Именно клиника должна была оформить договор, смету и выдавать документ об оплате.

## 4. Раздел II. Ответственность исполнителя за переданную вещь (ст. 35 ЗоЗПП)

### 4.1. Состав нарушения

Ст. 35 ЗоЗПП (в редакции, приведенной в источниках 2 и 3) устанавливает:

- исполнитель **отвечает за сохранность** материала (вещи) потребителя и **за правильное его использование** (п. 1);
- исполнитель обязан предупредить о непригодности материала, представить отчет об израсходовании и вернуть остаток (п. 1);
- при **полной или частичной утрате (повреждении)** — в трехдневный срок заменить однородной вещью аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие в разумный срок, а при отсутствии такой вещи — возместить **двукратную цену** утраченного (поврежденного) и расходы потребителя (п. 1);
- цена определяется по договору/квитанции/заказу, а при их отсутствии — исходя из цены, существовавшей в месте удовлетворения требования на день добровольного удовлетворения либо на день вынесения решения (п. 2);
- освобождение от ответственности возможно, только если потребитель был предупрежден об особых свойствах вещи, которые могли повлечь утрату/повреждение, либо если эти свойства не могли быть обнаружены при надлежащей приемке (п. 3).

В описанной ситуации клиника: (а) выдала протез постороннему лицу, которое его надевало; (б) не предупредила ни о каких особых свойствах; (в) не обеспечила ни сохранность, ни «правильное использование»; (г) не оформила приемку. **Оснований для освобождения от ответственности по п. 3 ст. 35 ЗоЗПП у клиники нет.**

### 4.2. Версия А: наступила частичная утрата (повреждение) — применима двукратная цена (п. 1 ст. 35 ЗоЗПП)

**Обоснование.** Протез — индивидуально-определенная вещь, изготовленная по слепкам. Его надевание другим пациентом (несколько раз, «соскакивал», снимался/надевался, транспортировка в чужой пластиковой коробке) создает: нарушение гигиенических свойств, риск деформации базиса и кламмеров, изменение посадки. Если эксперт (врач-ортопед, специалист-товаровед) подтвердит, что изделие утратило пригодность к использованию по

назначению либо изменило параметры посадки, это квалифицируется как **частичное повреждение** (утрата потребительских свойств).

**Плюс конструкции:** двукратная цена + расходы (п. 1 ст. 35); бремя доказывания отсутствия вины — на исполнителе.

**Минус конструкции:** требуется доказать именно «повреждение» (то есть непригодность/изменение свойств), а не только факт выдачи другому лицу. Суд может сказать: «вещь цела, находится у ответчика — нет утраты».

#### 4.3. Версия Б: вещь подлежит возврату в натуре

**Обоснование.** Ст. 35 ЗоЗПП и ст. 301 ГК РФ предполагают прежде всего возврат вещи. Суд вправе обязать клинику выдать протез, а в деньгах отказать.

**Плюс:** наиболее вероятный сценарий, если протез физически сохранен; быстрое и исполнимое решение.

**Минус:** потребитель получает вещь, которую субъективно считает гигиенически непригодной; компенсация ограничивается моральным вредом и штрафом.

**Практический нюанс:** важно не создать ситуацию «отказ от принятия вещи», которую ответчик использует против истца (заявит о «невозвратном» изделии и расходах на хранение). Поэтому требование о выдаче следует формулировать с указанием: выдать в назначенный срок с составлением акта приема-передачи с фотофиксацией и с участием независимого специалиста. Если ответчик откажется — фиксировать отказ (акт, видео, заявление участковому) — это доказательство недобросовестности и основание для перехода к денежному требованию.

#### 4.4. Версия В: взыскание убытков без удвоения (ст. 15, 393 ГК РФ; ст. 29 ЗоЗПП)

**Обоснование.** Убытки — расходы, которые лицо должно будет произвести для восстановления нарушенного права (п. 2 ст. 15 ГК РФ). Стоимость изготовления нового съемного протеза — типичный пример таких расходов. Эта конструкция применяется, если суд не усмотрит «утраты/повреждения» по ст. 35 ЗоЗПП, но признает ненадлежащее исполнение (ст. 4, 29 ЗоЗПП) или деликт (ст. 1064 ГК РФ).

**Плюс:** проще доказывается (достаточно прайса/справок клиник и заключения специалиста о необходимости изготовления нового протеза).

**Минус:** сумма вдвое меньше, чем по версии А.

#### 4.5. Практический вывод по разделу II

В иске целесообразно заявить требования **в следующей иерархии**: 1. Основное: возмещение **двукратной цены** протеза и расходов (п. 1 ст. 35 ЗоЗПП) — с обоснованием, что однородной вещи аналогичного качества не существует (протез индивидуален), а изделие утратило пригодность к использованию. 2. Альтернативное (на случай иной квалификации суда): возмещение убытков в размере стоимости изготовления нового протеза (ст. 15, 393 ГК РФ, ст. 29 ЗоЗПП). 3. Дополнительно: obligation выдать протез с составлением акта — если суд сочтет вещь пригодной.

Цена вещи (п. 2 ст. 35 ЗоЗПП) доказывается: прайсом клиники, справками 2–3 стоматологических клиник/зуботехнических лабораторий о стоимости аналогичного съемного протеза, заключением специалиста; при необходимости — судебной товароведческой/медицинской экспертизой (ст. 79 ГПК РФ).

### 5. Раздел III. Самостоятельные нарушения клиники (полезны как «фон» и как административный рычаг)

| Нарушение                                                                                                               | Норма                                                                       | Последствие                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Не заключен письменный договор на платные медицинские услуги, не оформлены смета, информированное добровольное согласие | п. 17–21 Правил № 736; ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ; ст. 9, 10 ЗоЗПП | ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ;<br>ч. 1 ст. 14.4 КоАП РФ;<br>предписание Роспотребнадзора;<br>право потребителя отказаться от договора и требовать возмещения убытков (ст. 12 ЗоЗПП) |
| Отказ выдать документ, подтверждающий прием вещи и оплату                                                               | ст. 9, 10 ЗоЗПП; п. 17–21 Правил № 736; ст. 493 ГК РФ (по аналогии)         | ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ                                                                                                                                                       |
| Обсуждение «наличными дешевле» — признак неприменения ККТ                                                               | ст. 1.2, 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ                      | ч. 2 ст. 14.5 КоАП РФ (для юрлиц — от 3/4 до 1/2 суммы расчета, но не менее 30 000 руб.)                                                                                    |
| Выдача протеза постороннему пациенту, использование вещи без                                                            | СП 2.1.3678-20 (утв. Постановлением Главного государственного               | ст. 6.3 КоАП РФ                                                                                                                                                             |

| Нарушение                                                                                                                                                                                               | Норма                                                                                                                                               | Последствие                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| согласия собственника;<br>нарушение санитарно-эпидемиологических требований (дезинфекция, обращение с медицинскими отходами класса Б, индивидуальный характер изделий)                                  | санитарного врача РФ от 24.12.2020 № 44); СанПиН 2.1.3684-21 (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.01.2021 № 4) |                                                                                    |
| Несоблюдение порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, отсутствие учетной документации (медицинская карта стоматологического больного, форма № 043/у) | Приказ Минздравсоцразвития России от 07.12.2011 № 1496н; ст. 79 Федерального закона № 323-ФЗ                                                        | предписание Росздравнадзора; ст. 14.1, 19.20 КоАП РФ (при лицензионных нарушениях) |

Эти нарушения **не заменяют** гражданский иск, но: (а) создают доказательственную базу (акты проверок), (б) усиливают позицию по моральному вреду, (в) стимулируют клинику к урегулированию.

## 6. Раздел IV. Полный перечень требований, которые вправе заявить потребитель

- Возврат (выдача) протеза** в надлежащем состоянии с составлением акта — ст. 35 ЗоЗПП, ст. 301 ГК РФ.
- Замена** на однородную вещь аналогичного качества в трехдневный срок — п. 1 ст. 35 ЗоЗПП (применимо ограниченно, поскольку протез индивидуален).
- Возмещение двукратной цены** утраченного (поврежденного) протеза и понесенных расходов — п. 1 ст. 35 ЗоЗПП.
- Возмещение убытков** (стоимость изготовления нового протеза, расходы на экспертизу, на проезд, на юридические услуги) — ст. 15, 393 ГК РФ, ст. 29 ЗоЗПП.
- Безвозмездное устранение недостатков** оказанной услуги / **уменьшение цены** — п. 1 ст. 29 ЗоЗПП (в данной ситуации имеет смысл как резервное, поскольку цена не оплачена).

6. **Отказ от исполнения договора** и возмещение убытков — п. 1 ст. 29, ст. 32 ЗоЗПП.
7. **Компенсация морального вреда** — ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151, 1099, 1101 ГК РФ; п. 45 Постановления Пленума ВС РФ № 17; Постановление Пленума ВС РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда».
8. **Штраф 50 %** от присужденной суммы за неудовлетворение требований добровольно — п. 6 ст. 13 ЗоЗПП; п. 46 Постановления Пленума ВС РФ № 17 (взыскивается судом независимо от того, заявлялось ли требование).
9. **Судебные расходы** — ст. 94, 98, 100 ГПК РФ.

Неустойка по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП (3 % цены услуги за день) в данной ситуации практически неприменима, поскольку цена услуги не оплачена и документально не определена; начислять ее на «нулевую» цену нельзя. Если цена ремонта будет установлена (прайс клиники), требование о неустойке за нарушение срока возврата вещи/возмещения убытков можно ставить дополнительно, но как второстепенное.

## 7. Раздел V. Досудебный порядок и претензия (ответ на вопрос 1 и частично 2)

### 7.1. Обязательна ли претензия

**Нет.** Для споров из ЗоЗПП обязательный досудебный порядок законом не установлен; из ст. 17 ЗоЗПП и гл. 12 ГПК РФ он не вытекает. Исключения (обязательное предъявление претензии/обращение к финансовому уполномоченному) касаются ОСАГО (п. 1 ст. 16.1 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ), споров с финансовыми организациями (Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ), перевозки (ст. 797 ГК РФ) — к нашей ситуации не относятся. Суд не вправе вернуть иск или оставить его без рассмотрения из-за отсутствия претензии (ч. 1 ст. 135, ст. 222 ГПК РФ).

**Но претензию писать нужно**, по трем причинам: - без нее не выполняются условия для штрафа по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП (добровольность не проверена); - претензия запускает 10-дневный срок удовлетворения требований (п. 1 ст. 31 ЗоЗПП), после чего можно требовать неустойку/штраф и обосновывать отказ ответчика как недобросовестный; - претензия — способ потребовать выдачи протеза и зафиксировать отказ, что критично, пока вещь у ответчика.

## 7.2. Кому адресовать

- Ответчиком будет **юридическое лицо** (ООО) либо **индивидуальный предприниматель**, а не «учредитель» и не «администратор».
- Претензия адресуется **руководителю** — лицу, действующему от имени организации без доверенности (директор/генеральный директор — ст. 53 ГК РФ, ст. 40 Федерального закона от 08.02.1998 № 14-ФЗ), либо самому юридическому лицу с указанием ОГРН/ИНН/адреса. Если это ИП — на имя ИП.
- ФИО директора и адрес устанавливаются бесплатно через выписку из ЕГРЮЛ/ЕГРИП на сайте ФНС (nalog.gov.ru). Указание «учредителя» не требуется; более того, направление претензии учредителю не прерывает сроков и не создает последствий.
- Параллельно проверьте лицензию клиники в реестре Росздравнадзора — отсутствие лицензии на медицинскую деятельность само по себе является грубым нарушением (ст. 14.1 КоАП РФ) и усиливает позицию.

## 7.3. Что должно быть в претензии (структура)

1. **Шапка:** наименование организации, ОГРН/ИНН, юридический и фактический адрес; ФИО директора (если установлено); от кого (ФИО, адрес, телефон, e-mail).
2. **Обстоятельства:** дата и время обращения; что именно передано (съёмный протез, приварка двух зубов); отсутствие договора и квитанции; обстоятельства выдачи (протез вынесен на салфетке; другой пациентке выдан протез, который она надевала; администратор изъял оба протеза; отказ выдать документ; вызов участкового; изъятие видеозаписи).
3. **Правовое обоснование:** п. 1 ст. 779, п. 1 ст. 158, п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438, п. 2 ст. 162, п. 3 ст. 424 ГК РФ; преамбула, ст. 4, 9, 10, 29, 35 ЗоЗПП; п. 17–21 Правил № 736; ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ. Отдельно — тезис о том, что отсутствие письменного договора и оплаты не означает отсутствия отношений (с указанием, что это нарушение клиники, а не потребителя).
4. **Требования** (формулировать четко и отдельно): - выдать протез в срок \_\_\_\_ с составлением акта приема-передачи и фотофиксацией, либо - при установлении утраты (повреждения) — заменить однородной вещь в трехдневный срок, а при ее отсутствии — возместить двукратную цену протеза в размере \_\_\_\_ руб. и расходы в размере \_\_\_\_ руб.; - возместить убытки (стоимость изготовления нового протеза) — \_\_\_\_ руб.; - компенсировать моральный вред — \_\_\_\_ руб.; - представить документы: договор, заказ-наряд, смету, документ об оплате, медицинскую карту стоматологического больного (форма № 043/у), сведения о лицензии, сведения о лице, выполнявшем работу.

5. **Срок ответа:** 10 дней (п. 1 ст. 31 ЗоЗПП) — для денежных требований и возврата; для устранения недостатков — разумный срок, назначаемый потребителем (ст. 30 ЗоЗПП).
6. **Предупреждение:** при неудовлетворении — обращение в суд с требованиями о взыскании двукратной цены, убытков, морального вреда, штрафа 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП), судебных расходов; уведомление о направлении материалов в Роспотребнадзор, Росздравнадзор, ФНС (неприменение ККТ), прокуратуру.
7. **Приложения:** копии документов, носитель с видеозаписью (по запросу — не направлять оригинал), переписка, справки о стоимости протеза.
8. **Подпись, дата, способ ответа** (письменно по адресу, e-mail).

#### 7.4. Порядок вручения

- Один экземпляр — **лично** директору/уполномоченному лицу под подпись на вашей копии (с указанием даты, ФИО, должности). Если отказываются — составить акт об отказе в присутствии двух свидетелей, зафиксировать на видео.
- Второй экземпляр — **заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении** по юридическому адресу **и** по фактическому адресу клиники. Опись и квитанция — доказательство направления (п. 1 ст. 165.1 ГК РФ — риск неполучения на адресате).
- Дополнительно — направление через e-mail/мессенджер, если такой канал использовался клиникой.

**Практический вывод.** Претензию писать обязательно; адресат — директор (руководитель) организации или ИП, установленный по ЕГРЮЛ/ЕГРИП; направлять двумя способами (лично + почтой).

## 8. Раздел VI. Роспотребнадзор, Росздравнадзор и иные органы (ответ на вопрос 4)

### 8.1. Роспотребнадзор

- Полномочия: федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей (ст. 40 ЗоЗПП); составление протоколов по ст. 14.4, 14.5, 14.8 КоАП РФ; выдача предписаний; право обращаться в суд с иском в защиту потребителя (п. 2 ст. 40, ст. 46 ЗоЗПП).
- **Важно:** материалы направлены участковым, но это **не ваше обращение**. Подайте собственное обращение (письменно или через сайт) — тогда вы

получите процессуальный статус заявителя, письменный ответ и, при наличии оснований, акт проверки.

- Срок рассмотрения обращения — 30 дней (ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ; см. также ст. 16 этого закона о возмещении убытков от незаконных действий органов).
- Учтите: с 2022 года действует ограничение на внеплановые контрольные мероприятия (Постановление Правительства РФ от 10.03.2022 № 336); проверка возможна при наличии индикаторов риска либо угрозы причинения вреда жизни и здоровью. Тем не менее обращение фиксируется и может стать основанием для профилактических мероприятий.
- Ждать ответа Роспотребнадзора **для подачи иска не нужно** (см. раздел IX).

## 8.2. Росздравнадзор — обращаться нужно

- Полномочия: государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности (ст. 87–90 Федерального закона № 323-ФЗ; Положение, утв. Постановлением Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048); лицензионный контроль (Постановление Правительства РФ от 01.06.2021 № 852).
- Что указать: отсутствие письменного договора и информированного добровольного согласия; отсутствие учетной документации; нарушение порядка оказания медицинской помощи (Приказ № 1496н); несоблюдение правил эксплуатации и дезинфекции индивидуальных изделий; факт выдачи изделия постороннему пациенту.
- Ответ — 30 дней (ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ). Акт проверки/предписание — сильное доказательство в суде.

## 8.3. Иные органы

- **ФНС** — обращение о неприменении ККТ («наличными дешевле») — самостоятельное основание для проверки (Федеральный закон № 54-ФЗ).
- **Прокуратура** — жалоба на бездействие/нарушение прав потребителя, а также на действия (бездействие) сотрудников полиции, если материалы проверки не выдаются.
- **Отдел полиции** — заявление о выдаче копии постановления об отказе в возбуждении уголовного дела (ч. 2 ст. 148 УПК РФ — направляется заявителю в течение 24 часов) и копий материалов проверки; при отказе — жалоба в порядке ст. 124, 125 УПК РФ.

**Практический вывод.** Роспотребнадзор — да (свое обращение); Росздравнадзор — да (это профильный орган по качеству медицинской

помощи и по документообороту клиники); ФНС — да (ККТ). Позиция Роспотребнадзора, изложенная устно, юридически неверна и для суда не обязательна.

## 9. Раздел VII. Подсудность и суд (ответ на вопросы 2 и 3 в процессуальной части)

### 9.1. Нужно ли ждать ответов

Ждать **не обязательно**. Разумный алгоритм: 1. Направить претензию (10 дней по ст. 31 ЗоЗПП). 2. Одновременно — заявление об обеспечении иска (запрет ответчику отчуждать/уничтожать протез, ст. 139, 140 ГПК РФ). 3. Параллельно — обращения в Роспотребнадзор и Росздравнадзор. 4. Иск подать по истечении 10 дней с даты получения претензии ответчиком (или раньше, если ответчик прямо отказал — как в описанной ситуации, где уже прозвучало «хотите берите, хотите нет»).

Исковая давность — 3 года (ст. 196 ГК РФ); по недостаткам работ/услуг — специальные правила п. 3 ст. 29 ЗоЗПП (недостатки, обнаруженные при приемке, могут быть заявлены в разумный срок в пределах двух лет), но в данном случае срок очевидно не истек.

### 9.2. Подсудность

- **Основной вариант (по ЗоЗПП):** по выбору истца — по своему месту жительства (пребывания), по месту заключения или исполнения договора, либо по месту нахождения ответчика (ст. 17 ЗоЗПП; ч. 7 ст. 29 ГПК РФ). Это право истца, соглашением сторон оно не ограничивается (в отличие от потребительского кредита — ср. ст. 13 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ).
- **Резервный вариант (деликт):** по месту причинения вреда имуществу (ч. 5 ст. 29 ГПК РФ) — то есть по месту нахождения клиники.
- **Практический совет:** иск подавать по своему месту жительства (так удобнее), указав в шапке основание — ч. 7 ст. 29 ГПК РФ, ст. 17 ЗоЗПП. Если суд придет к выводу, что отношения не потребительские, дело может быть передано по подсудности — поэтому основание нужно обосновать максимально тщательно (см. раздел I).

### 9.3. Мировой судья или районный суд

- Дела по имущественным спорам в сфере защиты прав потребителей при цене иска до 100 000 руб. — **мировой судья** (п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ); свыше — **районный суд** (ст. 24 ГПК РФ). Пороговые значения в 2024 году корректировались (в т.ч. Федеральным законом от 08.08.2024 № 242-ФЗ), поэтому на дату подачи обязательно сверьте актуальную редакцию ст. 23 ГПК РФ.
- Требования о компенсации морального вреда и штрафе **не включаются в цену иска** (ст. 91 ГПК РФ) и рассматриваются тем же судом.
- Госпошлина: истцы по искам о защите прав потребителей освобождены при цене иска до 1 000 000 руб. (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ).

**Практический вывод.** Подавать по своему месту жительства, в районный суд (если двукратная стоимость протеза + убытки превышают 100 000 руб.) либо мировому судье (если меньше). Госпошлина не уплачивается. Ходатайство об обеспечении иска — приложить к иску отдельным документом.

## 10. Раздел VIII. Что указать в исковом заявлении

### 10.1. Шапка

Суд; истец (ФИО, адрес, телефон, e-mail); ответчик (полное наименование, ОГРН, ИНН, юридический и фактический адрес — из выписки ЕГРЮЛ); третьи лица — по необходимости (Роспотребнадзор, Росздравнадзор не являются третьими лицами; можно привлечь для дачи заключения — ст. 47 ГПК РФ).

### 10.2. Описательная часть

Хронология: обращение в клинику (год назад и в текущем году), отсутствие договора/квитанции, обсуждение оплаты, выдача протеза другому пациенту, отказ в выдаче документа, вызов участкового, изъятие видеозаписи, отказ клиники от урегулирования.

### 10.3. Правовое обоснование (обязательно со ссылками)

- возникновение договора: п. 1 ст. 779, п. 1 ст. 158, п. 3 ст. 434, п. 3 ст. 438, п. 2 ст. 162, п. 3 ст. 424 ГК РФ; преамбула, ст. 4 ЗоЗПП; п. 9 Постановления Пленума ВС РФ № 17;
- ответственность за вещь: ст. 35 ЗоЗПП (п. 1-3);
- ненадлежащее качество услуги: ст. 4, 29 ЗоЗПП;

- нарушения по оформлению: ст. 9, 10, 12 ЗоЗПП; п. 17–21 Правил № 736; ст. 20 Федерального закона № 323-ФЗ;
- моральный вред: ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151, 1099, 1101 ГК РФ, п. 45 Постановления Пленума ВС РФ № 17, Постановление Пленума ВС РФ № 33;
- штраф: п. 6 ст. 13 ЗоЗПП, п. 46 Постановления Пленума ВС РФ № 17;
- бремя доказывания: п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17.

#### 10.4. Просительная часть (формулировки)

1. Взыскать с ответчика двукратную цену утраченного (поврежденного) протеза — \_\_\_ руб.; расходы — \_\_\_ руб.; убытки — \_\_\_ руб.
2. Альтернативно: обязать ответчика выдать протез с составлением акта приема-передачи; взыскать убытки в размере стоимости изготовления нового протеза — \_\_\_ руб.
3. Взыскать компенсацию морального вреда — \_\_\_ руб.
4. Взыскать штраф 50 % от присужденной суммы (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП).
5. Взыскать судебные расходы (экспертиза, представитель, почтовые расходы) — ст. 94, 98, 100 ГПК РФ.

#### 10.5. Ходатайства (отдельным документом или в тексте)

- об **обеспечении иска**: запрет ответчику отчуждать, уничтожать, передавать третьим лицам протез; арест имущества в пределах цены иска (ст. 139, 140 ГПК РФ);
- об **истребовании доказательств**: копии материала проверки КУСП, постановления об отказе в возбуждении УД, объяснений администратора (ст. 57 ГПК РФ);
- об **истребовании у ответчика**: договора, заказ-наряда, сметы, медицинской карты (форма № 043/у), документа об оплате, сведений о лицензии, сведений о зубном технике (ст. 57 ГПК РФ);
- о **назначении экспертизы**: судебно-медицинской (стоматологической) — о пригодности протеза к использованию, наличии деформации; товароведческой — о стоимости (ст. 79 ГПК РФ);
- о **вызове свидетелей** — при необходимости (сотрудник полиции — по обстоятельствам изъятия записи).

#### 10.6. Приложения

Копия претензии и доказательства направления/вручения; видеозапись на носителе с указанием, когда, кем и в каких условиях она осуществлялась (ст. 77 ГПК РФ); переписка; справки о стоимости протеза; копия постановления участкового (если есть); выписка ЕГРЮЛ; расчет цены иска.

## 11. Раздел IX. Доказывание, экспертиза, риски

### 11.1. Что доказывает истец

- факт передачи протеза именно этой клинике — видеозапись, объяснения администратора, переписка, показания;
- принадлежность протеза истцу — описание (приварка двух зубов, ранее изготовлен в другой клинике), опознание, при наличии — чек/квитанция за прошлогодний ремонт, выписка по карте;
- факт выдачи протеза другому лицу — видеозапись, объяснения;
- ненадлежащее качество/непригодность — заключение специалиста, экспертиза;
- размер убытков — прайсы, справки, заключение.

### 11.2. Что доказывает ответчик (по п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17; ст. 1098 ГК РФ)

- отсутствие своей вины; предупреждение потребителя об особых свойствах вещи (п. 3 ст. 35 ЗоЗПП) — в данной ситуации недоказуемо;
- надлежащее качество услуги — при наличии только записи, где его же администратор признает путаницу, шансы невелики.

### 11.3. Ключевые риски

1. **Ответчик заявит, что вещь цела и находится у него** → суд обяжет выдать вещь и откажет в двукратной стоимости. Парирование: требование о выдаче с актом + экспертиза о непригодности; альтернативное требование об убытках.
2. **Ответчик заявит, что истец сам отказался забрать изделие** и потому несет риски. Парирование: отказ вызван ненадлежащим исполнением; предложение выдать с актом было сделано, но отказ клиники от документирования зафиксирован.
3. **Ответчик заявит о пропуске срока** — несостоятельно.
4. **Ответчик заявит встречный иск** об оплате ремонта. Парирование: оплата по ст. 711, 781 ГК РФ производится после приемки результата; при наличии недостатков оплата не производится, а потребитель вправе отказаться от договора (ст. 29, 32 ЗоЗПП); кроме того, цена не согласована.
5. **Уничтожение протеза** — критический риск. Парирование: немедленное заявление об обеспечении иска и уведомление клиники об ответственности за сохранность (ст. 35 ЗоЗПП, ст. 900, 901 ГК РФ).

**6. Проблема с аудиозаписью** — суд может указать, что запись системы видеонаблюдения клиники получена сотрудником полиции; необходимо документально подтвердить происхождение (рапорт, протокол изъятия, постановление). Это не «запись истца», а доказательство, полученное в рамках проверки, — возражения о незаконности получения несостоятельны.

## 12. Раздел X. Шансы и судебные расходы при проигрыше (ответ на вопрос 5)

### 12.1. Шансы

**Высокие** — в части установления факта ненадлежащего исполнения (видеозапись со звуком + объяснения администратора + материал проверки). Это объективное, независимо полученное доказательство, которое ответчику крайне трудно опровергнуть.

**Средние** — в части суммы: - двукратная стоимость (ст. 35 ЗоЗПП) взыскивается, если доказана утрата/повреждение; при «целом» протезе суд может ограничиться обязанием выдать вещь; - компенсация морального вреда — обычно 5 000–30 000 руб. в подобных делах (заявлять можно 50 000–100 000 руб. с обоснованием: невозможность есть, носить протез, общаться, стресс); - штраф 50 % — при удовлетворении имущественных требований.

**Итоговая оценка:** при грамотно составленном иске и обеспечении сохранности вещи — реально взыскание стоимости протеза (либо убытков), морального вреда, штрафа и судебных расходов. Основная зона неопределенности — квалификация «утрата/повреждение» и размер стоимости.

### 12.2. Если иск отклонят — придется ли платить за адвоката клиники

**Да, риск существует.** Правила: - ст. 98 ГПК РФ: стороне, в пользу которой состоялось решение, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные судебные расходы; при частичном удовлетворении — пропорционально; - ст. 100 ГПК РФ: расходы на оплату услуг представителя взыскиваются **в разумных пределах**; - Постановление Пленума ВС РФ от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела» — разумность, пропорциональность, документальное подтверждение, критерии оценки.

Что снижает риск: - ответчик должен доказать **фактическое несение** расходов (платежные документы) и их разумность; - если представитель — **штатный юрист** клиники, суды нередко отказывают во взыскании таких расходов либо существенно их снижают, поскольку представительство входит в его трудовые обязанности (позиция, выработанная практикой на основе Постановления Пленума ВС РФ № 1); - при частичном удовлетворении расходы распределяются пропорционально — то есть при взыскании, например, половины заявленной суммы с вас взыщут не более половины издержек ответчика; - завышенные требования к сумме повышают риск пропорционального распределения — поэтому заявляйте обоснованные суммы.

**Госпошлина.** Истец-потребитель освобожден (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ); при отказе в иске вопрос о взыскании госпошлины с истца-льготника решается судом, и сложившаяся практика исходит из того, что с такого истца госпошлина не взыскивается (ст. 103 ГПК РФ). Это дополнительный аргумент в пользу того, что финансовый риск ограничивается представительскими расходами ответчика, которые суд может снизить.

**Практический вывод.** Риск оплаты адвоката клиники при проигрыше реален, но управляем: он ограничен принципом разумности и пропорциональности, а при штатном юристе ответчика — часто сводится к нулю. При победе вы, напротив, взыскиваете свои расходы.

---

## 13. Итоговый пошаговый план

**Шаг 1 (немедленно, 1-3 дня).** Сохранить флешку и сделать 2-3 резервные копии; зафиксировать дату/время/обстоятельства получения. Заявлением в отдел полиции потребовать копию постановления об отказе в возбуждении УД (ч. 2 ст. 148 УПК РФ) и копии материалов проверки. Сохранить переписку в мессенджере (не удалять чат), при необходимости — нотариально заверить.

**Шаг 2 (1-3 дня).** Получить выписку из ЕГРЮЛ/ЕГРИП на клинику (nalog.gov.ru): наименование, ОГРН, ИНН, адрес, ФИО руководителя. Проверить лицензию в реестре Росздравнадзора. Собрать справки о стоимости аналогичного съемного протеза (2-3 клиники/зуботехнические лаборатории) и прайс самой клиники.

**Шаг 3 (3-5 дней).** Направить претензию: лично под подпись + заказным письмом с описью вложения по юридическому и фактическому адресам. В претензии — требование выдать протез с актом либо возместить двукратную

стоимость и убытки, компенсация морального вреда, требование представить документы.

**Шаг 4 (одновременно).** Подать заявление об обеспечении иска (запрет отчуждать/уничтожать протез) — можно до подачи иска (ст. 141 ГПК РФ) или вместе с ним.

**Шаг 5 (одновременно).** Собственные обращения: Роспотребнадзор (защита прав потребителей + санитарные требования), Росздравнадзор (качество медицинской помощи, лицензия, документооборот, Приказ № 1496н), ФНС (неприменение ККТ), при необходимости — прокуратура.

**Шаг 6 (по истечении 10 дней с получения претензии).** Иск: по своему месту жительства (ст. 17 ЗоЗПП, ч. 7 ст. 29 ГПК РФ), районный суд или мировой судья — по цене иска. Приложить ходатайства об истребовании доказательств и о назначении экспертизы. Госпошлину не платить.

**Шаг 7 (в процессе).** Настаивать на экспертизе пригодности протеза (до ее проведения — не забирать вещь без акта либо забрать с актом и фотофиксацией, сохранив как доказательство и не используя). Поддерживать требования о моральном вреде, штрафе и расходах.

## 14. Практический вывод по каждой версии (сводка)

| Версия                                                           | Когда применяется                                                                                    | Что дает                                                                                                                              | Риск                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Договор возмездного оказания услуг заключен (основная)</b> | Всегда, когда есть принятие вещи и выполнение работы; подтверждается видео, перепиской, объяснениями | ЗоЗПП: ст. 35 (двукратная цена), ст. 29, 15, 13 (штраф), 17 (подсудность); освобождение от госпошлины; бремя доказывания на ответчике | Суд может не согласиться и передать дело по подсудности; но по существу требования сохраняются |
| <b>2. Договор не заключен — деликт/хранение/виндикация</b>       | Если суд не признает договор                                                                         | Возврат вещи (ст. 301 ГК), возмещение вреда (ст. 1064, 1082 ГК), ответственность                                                      | Подсудность по месту ответчика; нет штрафа и презумпции                                        |

| Версия                                                                    | Когда применяется                                   | Что дает                     | Риск                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                                           |                                                     | хранителя (ст. 900–902 ГК)   | морального вреда                                           |
| <b>3. Позиция Роспотребнадзора («нет договора и оплаты — нет услуги»)</b> | Устная консультация; возможный письменный ответ     | Юридической силы не имеет    | Ошибочна; не препятствует иску и не меняет существа        |
| <b>4. Версия А по ст. 35 ЗоЗПП (утрата/повреждение → 2х цена)</b>         | Если экспертиза подтвердит непригодность/деформацию | Максимальная сумма + расходы | Требует доказательств; при «целой» вещи суд может отказать |
| <b>5. Версия Б (возврат в натуре)</b>                                     | Если вещь пригодна                                  | Быстрое исполнение           | Малая денежная компенсация                                 |
| <b>6. Версия В (убытки без удвоения)</b>                                  | Резервная                                           | Стоимость нового протеза     | Вдвое меньше, чем по версии 4                              |

**Общий вывод.** Правовая позиция потребителя сильна: факт передачи вещи, факт выдачи ее другому лицу и факт отказа в документировании зафиксированы независимым субъектом (полицией) и объективной видеозаписью. Ключевые задачи — (1) не допустить уничтожения вещи (обеспечение иска), (2) правильно определить ответчика по ЕГРЮЛ, (3) корректно сформулировать требования по ст. 35 ЗоЗПП с альтернативой по убыткам, (4) не затягивать с претензией и иском. Позиция Роспотребнадзора, изложенная в устной консультации, юридически неверна и для суда не обязательна; обращение в Росздравнадзор целесообразно и может дать дополнительное доказательство.

## 15. Список использованных нормативных источников и судебной практики

### Нормативные правовые акты

1. Гражданский кодекс РФ (часть первая): ст. 1, 8, 10, 153, 154, 158, 159, 161, 162, 166, 165.1, 196, 301, 302, 393, 424, 432, 434, 435, 438, 493, 779.

2. Гражданский кодекс РФ (часть вторая): ст. 15, 711, 720, 721, 723, 724, 781, 797, 886, 891, 900, 901, 902, 1064, 1082, 1098, 1099, 1101, 1102, 1104, 1105.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-І «О защите прав потребителей»: преамбула, ст. 4, 8, 9, 10, 12, 13 (п. 4, 6), 15, 16, 17, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 40, 43, 45, 46.
4. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 23, 24, 28, 29 (ч. 5, 7), 47, 55, 56, 57, 67, 71, 73, 77, 79, 91, 94, 98, 100, 103, 131, 132, 135, 139, 140, 141, 222.
5. Налоговый кодекс РФ (часть вторая): подп. 4 п. 2 ст. 333.36.
6. Уголовно-процессуальный кодекс РФ: ст. 124, 125, 144–148.
7. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 6.3, 14.1, 14.4, 14.5, 14.8, 19.20.
8. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»: ст. 2, 4, 20, 22, 79, 87–90, 98.
9. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: ст. 12, 16.
10. Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники...»: ст. 1.2, 4.7.
11. Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».
12. Федеральный закон от 08.02.1998 № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью»: ст. 40.
13. Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (для разграничения случаев обязательного досудебного порядка).
14. Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»: п. 1 ст. 16.1 (для разграничения).
15. Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»: п. 17–21.
16. Постановление Правительства РФ от 01.06.2021 № 852 «О лицензировании медицинской деятельности».
17. Постановление Правительства РФ от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности».
18. Постановление Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 (особенности организации и осуществления государственного контроля (надзора) в 2022–2025 гг.).

- 
19. Приказ Минздравсоцразвития России от 07.12.2011 № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».
  20. СП 2.1.3678-20, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 № 44.
  21. СанПиН 2.1.3684-21, утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.01.2021 № 4.
  22. Основы законодательства РФ о нотариате: ст. 102–103.

### **Судебная практика и разъяснения**

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: п. 1, 2, 9, 28, 45, 46.
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда».
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела»: п. 10–13.
4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (эстоппель, п. 1–3).
5. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021).