

72RS0013-01-2025

Дело № 2-281/2026

**РЕШЕНИЕ
ИМЕНЕМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

город Тюмень

16 апреля 2026 года

Калининский районный суд города Тюмени в составе:
председательствующего судьи Вашкевич О.А.,
при секретаре Соколовой Д.Н.,
с участием прокурора Луговской К.О.,
рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело по исковому
заявлению Виктории Петровны к ООО «Клиника эстетической
стоматологии «Нейст» о взыскании денежных средств оплаченных по договору,
компенсации морального вреда,

установил:

Истец В.П. обратилась в суд с иском к ответчику ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» о взыскании денежных средств. Исковые требования мотивированы тем, что между сторонами был заключен договор № 1260 возмездного оказания услуг от 23.02.2024 года. В 2023 году истец обратилась в ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст», после проведения лечения зубов, истцу были установлены сначала временные коронки, затем планировалась установка постоянных коронок, процесс изготовления постоянных коронок затягивался из-за несоответствия их качества. Коронки не подходили по размеру или имели не соответствующий объем, передние зубы были разной длины. Стоимость услуг составила 679 600,0 рублей, которые были оплачены истцом в полном объеме. 17.12.2023 года после установки коронок, у истца треснул передний винир, и впоследствии отпали и скололись коронки на жевательных зубах. Истцу было предложено переделать коронки, что только увеличило продолжительность процесса. Каждый раз на приеме истец испытывала сильную боль, а анестезия перестала действовать. В.П. неоднократно выражала недовольство качеством оказанных услуг и отсутствием результата. После, чего заменили лечащего врача, который должен был переделать коронки, но на жевательных зубах снова выявились проблемы, а на нижних зубах коронки снова треснули. При этом стоимость изготовления коронок увеличилась. На данный момент сильные болезненные ощущения остались, коронки не переделаны, с момента первого визита прошло уже более 1 года. В.П. в устной форме неоднократно обращалась в клинику с просьбой об устранении недостатков. 17.04.2025 года истцом в адрес ответчика была направлена письменная претензия с целью досудебного урегулирования спора посредством почты, однако претензия была ответчиком проигнорирована, никакого ответа представлено не было. На основании изложенного,

В.П. просит взыскать с ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» убытки, причиненные некачественно оказанными медицинскими услугами в сумме 679 600,00 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 300 000,00 рублей, а также штраф в сумме 489 800,00 рублей, расходы на оплату юридических услуг в размере 85 000,00 рублей.

Определением Калининского районного суда г. Тюмени от 30.06.2025 года в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований относительно предмета спора было привлечено Министерство здравоохранения Свердловской области.

Истец В.П. в судебное заседание не явилась, о времени и месте рассмотрения дела извещена надлежащим образом.

В судебном заседании представитель истца **Фараджов Т.А. оглы** исковые требования поддержал в полном объеме.

Представитель ответчика ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» Пестова Е.Н. в судебном заседании с иском не согласилась, представила в материалы дела письменные возражения, доводы которых поддержала. Кроме того, от представителя ответчика поступило предложение о заключении мирового соглашения и выплате истцу в качестве морального вреда 100 000,00 рублей (Том 1 л.д. 58-62).

Представитель третьего лица Министерства здравоохранения Свердловской области в судебное заседание не явился, о времени и месте рассмотрения дела извещен, просил рассмотреть дело в его отсутствие.

Суд, заслушав представителей сторон, исследовав письменные материалы дела, заслушав заключение прокурора, полагавшего, исковые требования в части морального вреда подлежат частичному удовлетворению, приходит к выводу о частичном удовлетворении исковых требований по следующим основаниям.

Из материалов дела следует, что 23.02.2024 года между ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» (исполнитель) и В.П. (потребитель, пациент) был заключен договор № 1260 возмездного оказания медицинских услуг (Том 1 л.д. 12-14).

Согласно п. 2.1 договора исполнитель обязуется оказать потребителю медицинские стоматологические услуги, а потребитель обязуется оплатить оказываемые услуги в соответствии с условиями настоящего договора. Медицинские услуги по стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, стоматологии ортопедической, стоматологии ортодонтической оказываются исполнителем в соответствии с правоустанавливающими документами, регламентирующими деятельность медицинской организации.

Из пояснений истца следует, что в 2023 году В.П. обратилась в ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст», после проведения лечения зубов, истцу были установлены сначала временные коронки, затем планировалась установка постоянных коронок, процесс изготовления постоянных коронок затягивался из-за несоответствия их качества. Коронки не подходили по размеру или имели не соответствующий объем, передние зубы были разной длины.



Согласно акту выполненных работ № 12261 от 13.01.2023 года следует, что В.П. была оказана услуга: прием (осмотр, консультация) врача-стоматолога первичный, стоимость которой составила 1000,00 рублей (Том 1 л.д. 16-оборот).

Из акта выполненных работ № 12379 от 23.01.2023 года следует, что В.П. была оказана услуга: диагностика, стоимость которой составила 4000,00 рублей (Том 1 л.д. 17-оборот).

Согласно акту выполненных работ № 17851 от 09.10.2023 года следует, что В.П. была оказана услуга: инфльтрационная анестезия, стоимость которой составила 400,00 рублей, а также пломбирование корневого канала зуба гуттаперчивыми штифтами гибридным методом, стоимость которой составила 2400,00 рублей (Том 1 л.д. 117).

Из акта выполненных работ № 18106 от 30.10.2023 года следует, что В.П. была оказана услуга: восстановление зуба коронкой постоянной безметалловой цельнокерамической диоксид циркония или E-max с индивидуальной эстетикой (метод нанесения), стоимость которой 650 000,00 рублей, а также было проведено исследование на диагностических моделях челюстей с восковой моделировкой (Wax-Up) будущей ортопедической конструкции с целью планирования препарирования, эстетики и функции (1 единица), стоимость которой составила 18 200,00 рублей (Том 1 л.д. 15).

Согласно акту выполненных работ № 19721 от 25.12.2023 года следует, что В.П. была оказана услуга: профессиональная гигиена полости рта и зубов – удаление мягких зубных отложений за один зуб, стоимость услуги составила 3600,00 рублей (Том 1 л.д. 16).

Таким образом, стоимость услуг, оказанных ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» В.П. составила 679 600 рублей 00 копеек, которые были оплачены ею в полном объеме, что представителем ответчика не оспаривалось.

Истец указывает, что 17.12.2023 года после установки коронок, у нее треснул передний винир, и впоследствии отпали и скололись коронки на жевательных зубах.

В.П. было предложено переделать коронки, что только увеличило продолжительность процесса. Каждый раз ни приеме она испытывала сильную боль, а анестезия перестала действовать. В.П. неоднократно выражала недовольство качеством оказанных услуг и отсутствием результатом. После этого ее лечащим врачом стала Плотникова А.А., которая должна была переделать коронки, но на жевательных зубах снова выявились проблемы, а на нижних зубах коронки снова треснули.

17.04.2025 года В.П. в адрес ответчика ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» была направлена письменная претензия с целью досудебного урегулирования спора посредством почты России и также продублирована на адрес электронной почты admin@neist.info (Том 1 л.д. 8-10, 11), ответ на которую не поступил.

Статьей 41 Конституции Российской Федерации закреплено, что каждый имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

На основании ст. 779 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Правила главы 39 ГК РФ, применяются в том числе к договорам оказания медицинских услуг.

На основании пункта 4 статьи 2 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» медицинская услуга - это медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Качество медицинской помощи - это совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата (пункт 21 статьи 2 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

Согласно ст. 37 Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ медицинская помощь организуется и оказывается в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями, а также на основе стандартов медицинской помощи, за исключением медицинской помощи, оказываемой в рамках клинической апробации. Порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи утверждаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме стандарта медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи (часть 4 статьи 84 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

К отношениям, связанным с оказанием платных медицинских услуг, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (часть 8 статьи 84 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

Медицинские организации, медицинские работники и фармацевтические работники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение прав в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью при оказании гражданам медицинской помощи (часть 2 статьи 98 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

Согласно пункту 2 действовавших на момент спорных отношений Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от



04.10.2012 платные медицинские услуги - это медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования; потребитель - это физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В пункте 11 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 января 2010 года № 1 «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина» разъяснено, что по общему правилу, установленному пунктами 1 и 2 статьи 1064 ГК РФ, ответственность за причинение вреда возлагается на лицо, причинившее вред, если оно не докажет отсутствие своей вины. Установленная статьей 1064 ГК РФ презумпция вины причинителя вреда предполагает, что доказательства отсутствия его вины должен представить сам ответчик. Потерпевший представляет доказательства, подтверждающие факт увечья или иного повреждения здоровья, размер причиненного вреда, а также доказательства того, что ответчик является причинителем вреда или лицом, в силу закона обязанным возместить вред.

В соответствии с пунктом 27 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006, исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Для установления юридически значимых обстоятельств определением Калининского районного суда г.Тюмени от 05.11.2025 года по данному гражданскому делу была назначена судебно-медицинская экспертиза, проведение которой поручено ООО «Медицинское бюро экспертиз и исследований» (Том 1 л.д.131-134).

Из исследовательской части заключения комиссии экспертов № 101-Э ООО «Медицинское бюро экспертиз и исследований», от 20.02.2026 года (Том 2 л.д. 1-112) следует, что медицинская стоматологическая помощь В.П., 09.10.1997 года рождения в ООО «Клиника эстетической стоматологии «НЕЙСТ» оказана в соответствии с Порядком оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденному приказом Минздрава России от 31.07.2020 №786н. При обращении В.П. зафиксированы жалобы, собран анамнез, проведен осмотр полости рта, описано состояние зубов на верхней и нижней челюсти, выполнены диагностические манипуляции, рентгенологическое исследование (описано 01.03.2023 года) установлен диагноз, даны рекомендации, предложены варианты лечения.

Обследование пациента - это комплекс исследований, проводимый для выявления его состояния как нормального так и болезненного. Цель клинического обследования заключается в правильной постановке диагноза, необходимого для успешного лечения больного. В комплекс исследований входит расспрос больного - жалобы, анамнез; клиническое обследование - внешний осмотр, осмотр полости рта, осмотр десен, оценка гигиенического состояния полости рта, осмотр слизистой оболочки полости рта, зубов, пломб, зондирование, перкуссия, пальпация; рентгенологические исследования; оформление медицинской карты стоматологического больного и составление плана.

Таким образом, этап диагностики при обращении В.П. в ООО «Клиника эстетической стоматологии «НЕЙСТ» выполнен в достаточном объеме, правильно, установлен обоснованный диагноз, соответствующий жалобам, клиническим данным, представленным диагностическим моделям, заполнена медицинская карта и предложены варианты лечения.

13.01.2023 года Буньковой В.П. предложено два варианта лечения, каждый из которых предусматривал первым этапом проведение профессиональной гигиены полости рта. Кроме того, в предложенном плане лечения № 2 предусматривалось проведение ортодонтического лечения и последующая имплантация в области отсутствующих зубов, в связи с чем, пациентка была направлена на консультацию к врачу стоматологу-ортодонту и стоматологу-хирургу.

23.01.2023 года В.П. осмотрена врачом стоматологом-ортодонтом (медицинская карта ортодонтического пациента). В период оказания медицинской помощи В.П. действовал приказ Минздрава России от 15.12.2014 № 834н, которым регламентировано заполнение медицинской карты ортодонтического пациента.

На основании обследования, выполненного врачом стоматологом-ортодонтом установлено наличие противопоказаний для проведения ортодонтического лечения.

Несовершенный амелогенез - тяжелое наследственное нарушение эмалеобразования, при котором нарушаются структура и минерализация как временных, так и постоянных зубов, что приводит к изменению цвета и частичной или полной потере тканей зуба. Пациенты жалуются на повышенную чувствительность зубов. В момент прорезывания эмаль меловидная, матовая, местами отсутствует и при механическом воздействии легко отделяется от дентина.

В соответствии с разработанным планом В.П. выполнено эндодонтическое лечение зуба 3.4 (апрель - май, октябрь 2023 года). Выполнено снятие оттисков с верхней и нижней челюсти для изготовления миорелаксирующей капы с последующим увеличением ее высоты (июнь - август 2023 года). Сняты оттиски для изготовления прототипа будущей конструкции (сентябрь 2023 года). Исходя из медицинских данных план подготовки к ортопедическому лечению В.П. выполнен частично: не выполнен



первый этап, предусмотренный планом лечения - профессиональная гигиена полости рта.

Следует отметить, что при каждом посещении В.П. в период с 13.01.20223 года по 09.10.2023 года отмечено о наличии плохой гигиены и рекомендовано выполнение профессиональной гигиены полости рта. В медицинской карте стоматологического больного отсутствуют данные позволяющие определить причину не проведения профессиональной гигиены полости рта

В.П.: нет назначенной явки на прием для проведения профессиональной гигиены, отсутствует информированный добровольный отказ В.П. от проведения профессиональной гигиены. Данное обстоятельство можно расценивать как дефект оказания медицинской помощи,

поскольку лечение хронического генерализованного пародонтита, как этап подготовки к ортопедическому лечению выполнено не было.

Жалобы на ортопедические конструкции на зубах 1.4, 1.5, 1.6, 2.4, 2.5-2.7 у В.В. на момент осмотра 01.03.2024 года отсутствовали, при осмотре подвижности не описано, таким образом каких-либо объективных данных, позволяющих объяснить принятое решение в медицинской карте стоматологического больного не имеется, что можно расценивать как дефект оформления медицинской документации.

За весь период наблюдения В.П. в ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» с января 2023 года до марта 2025 года диагноз в медицинской карте стоматологического больного № 1260 не изменялся, несмотря на проводимое лечение и не соответствовал предъявляемым жалобам и объективному статусу. При лечении в диагноз стоило указать: наличие зубного протезного устройства (Z97.2), примерка и подгонка зубного протезного устройства (Z46.3) и т.п.

В экспертном заключении экспертами сделаны выводы, что при оказании стоматологических услуг В.Н. в ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» на стадии диагностики дефектов не имеется: собраны жалобы, анамнез, выполнен внешний осмотр, осмотр полости рта, зубов, проведена оценка открывания рта, жевательных мышц, височно-нижнечелюстного сустава, фиксация прикуса, изготовлены диагностические модели зубов, цифровое моделирование. Как результат выполненной диагностики установлен правильный и обоснованный диагноз.

На этапе подготовки зубов В.П. не выполнена профессиональная гигиена полости рта, как этап лечения хронического генерализованного пародонтита, что можно расценить как дефект оказания медицинской помощи.

На стадии протезирования каких-либо дефектов не имеется.

Кроме того к дефектам за весь период лечения В.П. в ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» можно отнести: неизменный диагноз с 2023 года до 2025 года, отсутствие в диагнозе указания на наличие бруксизма; отсутствие объективных медицинских данных, позволяющих обосновать изменение тактики при осмотре 01.03.2024 года. Данные дефекты относятся к дефектам оформления медицинской документации.

К дефектам тактики относится отсутствие рекомендаций и направлений к специалистам для лечения бруксизма.

В настоящее время нормативно-правовых документов, обязательных к применению и регламентирующих оказание медицинской помощи для нозологий, по поводу которых В.П. оказывалась медицинская помощь (клинических рекомендаций, стандартов оказания медицинской помощи) не разработано, в связи с чем, анализ проводимого лечения выполнен в соответствии с данными специальной медицинской литературы.

Жалобы, клиническая картина, описанные при первичном обращении В.П. в ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» являлись показаниями для проведения ортопедического лечения, в том числе для установки коронок, предусмотренных планом лечения.

Противопоказаний для проведения ортопедического лечения и установки выбранных коронок у В.П. не имелось.

Используемые материалы, техника установки коронок соответствовали современному уровню технологии. Используемые материалы - медицинские изделия внесены в реестр медицинских изделий, опубликованный на сайте Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения - <https://elk.roszdravnadzor.gov.iu>

Нарушений технологии подготовки зубов к протезированию, технологии снятия слепков и фиксации коронок не имелось.

Стоит отметить, что при снижении эффективности местных анестетиков, для продолжения лечения В.И. заказан персональный анестетик с максимально выраженным обезболивающим эффектом.

У В.П. имелись бруксизм, несовершенный амелогенез и хронический генерализованный пародонтит, которые могли повлиять на результат ортопедического лечения, как каждое в отдельности, так и в своей совокупности. Оценить степень влияния каждого из состояний на результат ортопедического лечения нельзя в силу индивидуальных особенностей и несовершенства медицинской науки.

По литературным данным, наибольшее значение, на результат ортопедического лечения оказывает наличие бруксизма, в результате которого происходит повреждение ортопедических конструкций и нарушение их фиксации.

На момент осмотра В.П. и по данным представленных медицинских документов каких-либо ухудшений состояния ее здоровья не имеется. Нарушение фиксации ортопедических конструкций не является ухудшением состояния здоровья. Ввиду отсутствия ухудшения состояния здоровья установление причинно-следственной связи нецелесообразно. Повреждений здоровья истца не имеется.

Осложнения заболевания - патологические процессы, которые патогенетически (прямо или косвенно) связаны с основным заболеванием, но не являются при этом его проявлениями. Осложнение основного заболевания определяют так же, как патологический процесс, патогенетически и/или этиологически связанный с основным заболеванием, утяжеляющий его течение.



Осложнение основного заболевания - это присоединение к заболеванию синдрома нарушения физиологического процесса, нарушения целостности органа или его стенки, кровотечения, острой или хронической недостаточности функции органа или системы органов.

Исходя из определения «осложнения», состояний - осложнений, связанных с основным заболеванием у В.П. не имеется.

Нарушение фиксации ортопедической конструкции, корректировка плана лечения, не являются осложнениями и могли возникнуть и при надлежащем оказании стоматологической помощи.

Недостаток, состоящих в прямой причинно-следственной связи с последствиями при оказании медицинской помощи В.П. в ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» не имеется.

В настоящее время В.П. требуется выполнение ортопедического лечения, изготовление, установка и фиксация ортопедических конструкций, которое не является исправлением ранее допущенных дефектов, а является продолжением начатого лечения.

При отсутствии лечения сопутствующих состояний (бруксизм, несовершенный амелогенез, хронический генерализованный пародонтит) ортопедическое лечение не будет иметь успеха, поскольку именно наличие указанных патологий явилось причиной нарушения фиксации ортопедических конструкций.

В соответствии с положениями статьи 86 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации заключение эксперта должно содержать подробное описание проведенного исследования, сделанные в результате его выводы и ответы на поставленные судом вопросы.

Согласно части 3 статьи 86 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации заключение эксперта для суда необязательно и оценивается судом по правилам, установленным в статье 67 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации.

Таким образом, заключение судебной экспертизы оценивается судом по его внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании каждого отдельно взятого доказательства, собранного по делу, и их совокупности с характерными причинно-следственными связями между ними и их системными свойствами.

Оценив указанное заключение судебно-медицинской экспертизы, суд принимает его в качестве допустимого доказательства, полагая выводы экспертов обоснованными, так как экспертиза содержит существенный объем сведений об оказании ответчиком платных медицинских услуг, учитывая, что экспертиза проведена в порядке, предусмотренном законом, комиссией экспертов, предупрежденных об ответственности по ст. 307 УК РФ, имеющими соответствующую квалификацию, существенный стаж работы. Для проведения экспертизы судом собраны медицинские документы В.П.

Кроме того, со стороны ответчика не было использовано право, предоставленное ему гражданско-правовым законодательством, и в ходе

судебного заседания не было заявлено ходатайств о назначении дополнительной или повторной судебной экспертизы.

При таких обстоятельствах, суд приходит к выводу об отсутствии оснований сомневаться в выводах проведенной судебной экспертизы, несогласие представителя ответчика с выводами судебной экспертизы, не может являться основанием ставить под сомнение выводы экспертов, в связи с чем, суд полагает возможным положить выводы судебной экспертизы в основу решения по делу.

Таким образом, анализ имеющихся в деле доказательств позволяет сделать суду вывод о том, что по делу установлены недостатки при оказании ответчиком истцу платных медицинских услуг, то есть, нарушения ответчиком прав истца на надлежащее оказание медицинской помощи.

В судебном заседании достоверно установлено, что В.П. ответчиком диагностированы заболевания бруксизм, несовершенный амелогенез и хронический генерализованный пародонтит, которые могли повлиять на результат ортопедического лечения, как каждое в отдельности, так и в своей совокупности. При отсутствии лечения сопутствующих состояний (бруксизм, несовершенный амелогенез, хронический генерализованный пародонтит) ортопедическое лечение не будет иметь успеха, поскольку именно наличие указанных патологий явилось причиной нарушения фиксации ортопедических конструкций.

Из пояснений представителя ответчика следует, что бруксизм, несовершенный амелогенез и хронический генерализованный пародонтит были диагностированы у В.П. ответчиком при первичном обращении, протезирование было проведено три раза, второй и третий раз за счет клиники. Со стороны клиники В.П. были даны рекомендации о прохождении лечения бруксизма. Врачи ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» после третьего протезирования В.П. убедились, что без необходимого лечения сопутствующих состояний нужный результат достигнут не будет.

Имеющиеся в материалах дела доказательства, с учетом экспертного заключения, проведенного на основании определения суда, свидетельствуют о некачественно оказанной медицинской услуге истцу, выразившиеся в невыполнении первого этапа, предусмотренного планом лечения - профессиональная гигиена полости рта, как этап лечения хронического генерализованного пародонтита, на основании обследования, выполненного врачом стоматологом-ортодонтом установлено наличие противопоказаний для проведения ортодонтического лечения. Кроме того к дефектам за весь период лечения В.П. в ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» относится неизменный диагноз с 2023 года до 2025 года, отсутствие в диагнозе указания на наличие бруксизма, а также отсутствие рекомендаций и направлений к специалистам для лечения бруксизма, в связи с чем не достигнут запланированный результат. Эксперты при проведении судебной экспертизы пришли к выводу, что оказанные ответчиком истцу стоматологические услуги не соответствует в полной мере критериям надлежащего качества с соблюдением порядка и стандартов оказания медицинской помощи. Иного ответчиком в материалы дела не представлено.



Доводы представителя ответчика, что причиной негативных последствий у истца стали не действия ответчика, а индивидуальные особенности организма самого пациента, поскольку у истца имелись сопутствующие патологии бруксизм, несовершенный амелогенез и хронический генерализованный пародонтит, при этом пародонтологическое лечение истца не проходила, а также принятое ею решение о прекращении лечения, суд считает не убедительными, поскольку ответчиком при первичной диагностике и планировании лечения должны быть изучены и учтены имеющейся у пациентки обозначенные патологии, учитывая оказываемую услугу. При этом, реализация любой из методик, которыми пользуется специалисты клиники ответчика, невозможна без тесного взаимодействия с другими специалистами.

Таким образом, суд приходит к выводу о том, что ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» следовало направить В.П. на лечение имеющихся патологий, а затем оказывать платные медицинские услуги. Ответчиком не учтено, что **бремя доказывания качества медицинской помощи, учитывая возникший спор, лежит именно на ответчике, а не на истце.**

Доводы представителя ответчика о том, что медицинские вмешательства со стороны ответчика имеют самостоятельный окончанный результат, суд считает надуманными, поскольку не привели к удовлетворительному результату.

Суд приходит к выводу о том, что в итоге, совокупность характеристик, отражающих выбор диагностики, лечение при оказании медицинской помощи, не привели к достижению запланированного результата. К отношениям по предоставлению гражданам платных медицинских услуг применяется законодательство о защите прав потребителей. Применительно к спорным отношениям в соответствии с действующим правовым регулированием ответчик, как медицинская организация, должна доказать отсутствие своей вины в наступлении последствий в связи с некачественным оказанием истцу медицинской помощи. Однако таких доказательств ответчиком не представлено.

В силу положений ст. ст. 29 Закона 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.

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.

В ходе рассмотрения дела, суд приходит к выводу, что недостатки работы существенные, и истец в силу ст. 29 Закона «О защите прав потребителей» вправе отказаться от договора и потребовать всю сумму, уплаченную ответчику, в связи с чем, с ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» в пользу

В.П. подлежат взысканию денежные средства оплаченные по договору возмездного оказания услуг № 1260 от 23.02.2024 года в размере 679 600,00 рублей.

В соответствии со ст. 151 ГК РФ, если гражданину причинен моральный вред, физические или нравственные страдания, действиями, нарушающими его личные нематериальные права либо посягающими на принадлежащие гражданину другие 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.

Согласно ст. 15 закона о защите прав потребителей моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Учитывая, что факт нарушения законных прав и интересов истца как потребителя нашел подтверждение в судебном заседании, вопреки доводам ответчика, требования истца о взыскании с ответчика в его пользу компенсации морального вреда подлежат удовлетворению.

Определяя размер компенсации морального вреда, суд принимает во внимание установленные законом критерии - конкретные обстоятельства дела, нарушение действиями ответчика прав истца, характер допущенных нарушений, последствия допущенных нарушений для здоровья истца, степень вины ответчика, требования разумности и справедливости, соразмерности компенсации последствиям нарушения прав.

Согласно разъяснениям, содержащимся в п. 27 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» тяжесть причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом заслуживающих внимания фактических обстоятельств дела, к которым могут быть отнесены любые обстоятельства, влияющие на степень и характер таких страданий. При определении размера компенсации морального вреда судам следует принимать во внимание, в частности: существо и значимость тех прав и нематериальных благ потерпевшего, которым причинен вред (например,



характер родственных связей между потерпевшим и истцом); характер и степень умаления таких прав и благ (интенсивность, масштаб и длительность неблагоприятного воздействия), которые подлежат оценке с учетом способа причинения вреда (например, причинение вреда здоровью способом, носящим характер истязания, унижение чести и достоинства родителей в присутствии их детей), а также поведение самого потерпевшего при причинении вреда (например, причинение вреда вследствие провокации потерпевшего в отношении причинителя вреда); последствия причинения потерпевшему страданий, определяемые, помимо прочего, видом и степенью тяжести повреждения здоровья, длительностью (продолжительностью) расстройства здоровья, степенью стойкости утраты трудоспособности, необходимостью амбулаторного или стационарного лечения потерпевшего, сохранением либо утратой возможности ведения прежнего образа жизни.

При определении размера компенсации морального вреда суду необходимо устанавливать, допущено причинителем вреда единичное или множественное нарушение прав гражданина или посягательство на принадлежащие ему нематериальные блага.

Исходя из разъяснения, содержащегося в п. 30 вышеназванного постановления Пленума Верховного суда РФ при определении размера компенсации морального вреда судом должны учитываться требования разумности и справедливости (пункт 2 статьи 1101 ГК РФ). В связи с этим сумма компенсации морального вреда, подлежащая взысканию с ответчика, должна быть соразмерной последствиям нарушения и компенсировать потерпевшему перенесенные им физические или нравственные страдания (статья 151 ГК РФ), устранить эти страдания либо сгладить их остроту.

Согласно правовой позиции, изложенной в 48 вышеназванного постановления Пленума Верховного суда РФ медицинские организации, медицинские и фармацевтические работники государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения несут ответственность за нарушение прав граждан в сфере охраны здоровья, причинение вреда жизни и (или) здоровью гражданина при оказании ему медицинской помощи, при оказании ему ненадлежащей медицинской помощи и обязаны компенсировать моральный вред, причиненный при не качественном оказании медицинской помощи (статья 19 и части 2, 3 статьи 98 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

Разрешая требования о компенсации морального вреда, причиненного вследствие некачественного оказания медицинской помощи, суду надлежит, в частности, установить, были ли приняты при оказании медицинской помощи пациенту все необходимые и возможные меры для его своевременного и квалифицированного обследования в целях установления правильного диагноза, соответствовала ли организация обследования и лечебного процесса установленным порядкам оказания медицинской помощи, стандартам оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям (протоколам лечения), повлияли ли выявленные дефекты оказания медицинской помощи на правильность проведения диагностики и назначения соответствующего лечения,

повлияли ли выявленные нарушения на течение заболевания пациента (способствовали ухудшению состояния здоровья, повлекли неблагоприятный исход) и, как следствие, привели к нарушению его прав в сфере охраны здоровья.

При этом на ответчика возлагается обязанность доказать наличие оснований для освобождения от ответственности за ненадлежащее оказание медицинской помощи, в частности отсутствие вины в оказании медицинской помощи, не отвечающей установленным требованиям, отсутствие вины в дефектах такой помощи, способствовавших наступлению неблагоприятного исхода, а также отсутствие возможности при надлежащей квалификации врачей, правильной организации лечебного процесса оказать пациенту необходимую и своевременную помощь, избежать неблагоприятного исхода.

На медицинскую организацию возлагается не только бремя доказывания отсутствия своей вины, но и бремя доказывания правомерности тех или иных действий (бездействия), которые повлекли возникновение морального вреда.

Суд учитывает, что заявляя требование о компенсации морального вреда, истец указывала о некачественности всех оказанных ответчиком услуг, тогда как в судебном заседании установлено, что фактически ответчиком были верно и качественно оказаны платные медицинские услуги, однако при наличии выявленных у истца патологий, оказанные ответчиком услуги не будут иметь окончательного результата, лечение до настоящего времени не окончено. Кроме того, при каждом посещении клиники истец испытывала сильную боль, а анестезия перестала действовать, на данный момент сильные болезненные ощущения остались.

Таким образом, суд приходит к выводу, что истец вправе получить денежную компенсацию, в связи с тем, что желаемый результат, для которого был заключен договор с ответчиком возмездного оказания медицинских услуг, не был достигнут, а сумма должна быть необходимой и достаточной для компенсации причиненного вреда, и полагает необходимым взыскать в пользу истца с ответчика компенсацию морального вреда в размере 100 000,00 рублей.

Доказательства возможности определения компенсации морального вреда в размере, превышающем сумму, определенную судом, а именно доказательства ухудшения физического, психологического здоровья истца в материалы дела представлены не были.

На основании п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей», с ответчика в пользу истца подлежит взысканию штраф за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя. Сумма штрафа, определяемая в соответствии с указанной нормой, составляет 398 000,00 рублей.

Согласно пункту 46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей», при удовлетворении судом требований потребителя в связи с нарушением его прав, установленных Законом о защите прав потребителей, которые не были удовлетворены в добровольном порядке изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), суд



взыскивает с ответчика в пользу потребителя штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду (пункт 6 статьи 13 Закона).

По заявлению ответчика о применении положений п. 1 ст. 333 ГК РФ, суд снижает размер штрафа, подлежащего взысканию с ответчика в пользу истца, при этом суд учитывает, что ответчик был готов на заключение мирового соглашения и выплате добровольно истцу денежных средств в размере 100 000,00 рублей в процессе рассмотрения дела в суде, от чего истец отказалась. При таких обстоятельствах, суд пришел к выводу, что установленный размер штрафа, который является мерой ответственности за неудовлетворение в добровольном порядке требований потребителя, является явно несоразмерным последствиям нарушения обязательств, суд снижает размер штрафа, подлежащего взысканию с ответчика, до 100 000,00 рублей.

В силу требований ч. 1 ст. 98 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы. В случае, если иск удовлетворен частично, указанные в настоящей статье судебные расходы присуждаются истцу пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано.

В соответствии со ст. 100 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, по ее письменному ходатайству, суд присуждает с другой стороны расходы на оплату услуг представителя в разумных пределах.

В подтверждение понесенных истцом расходов по оплате юридических услуг представлен договор от 11.04.2025 года № Д-0054 и квитанция на сумму 85 000,00 рублей (Том 1 л.д. 18, 19).

В целях реализации задачи судопроизводства по справедливому публичному судебному разбирательству, обеспечения необходимого баланса процессуальных прав и обязанностей сторон суд вправе уменьшить размер судебных издержек, в том числе расходов на оплату услуг представителя, если заявленная к взысканию сумма издержек, исходя из имеющихся в деле доказательств, носит явно неразумный (чрезмерный) характер (п. 11 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела»).

Разрешая вопрос о размере сумм, взыскиваемых в возмещение судебных издержек, суд не вправе уменьшать его произвольно, если другая сторона не заявляет возражения и не представляет доказательства чрезмерности взыскиваемых с неё расходов (часть 4 статьи 1 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации). Вместе с тем, в целях реализации задачи судопроизводства по справедливому публичному судебному разбирательству, обеспечения необходимого баланса процессуальных прав и обязанностей сторон суд вправе уменьшить размер судебных издержек, в том числе расходов на оплату услуг представителя, если заявленная к взысканию сумма издержек, исходя из имеющихся в деле доказательств, носит явно неразумный (чрезмерный) характер (п. 11 постановления Пленума Верховного Суда РФ от

21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела»).

По настоящему делу от представителя ответчика поступили возражения относительно требований истца о взыскании расходов на оплату услуг представителя, заявленную сумму в размере 85 000,00 рублей, считает чрезмерно завышенной, работа представителя истца на досудебном этапе не может быть включена в состав судебных расходов, поскольку претензионный порядок по иску о защите прав потребителей не является обязательным с целью обращения в суд.

Суд находит доводы представителя ответчика заслуживающими внимание, и на основании ст. 100 ГПК РФ, приходит к выводу о взыскании с ответчика в пользу истца судебные расходы на оплату услуг представителя в размере 60 000,00 рублей

За проведение судебной экспертизы истцом оплачено 120 000,00 рублей. Стоимость экспертизы составила 150 000,00 рублей (Том 1 л.д. 145-147). Таким образом, с ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» в пользу ООО «Медицинское бюро экспертиз и исследований» подлежат взысканию расходы по проведению судебной экспертизы в размере 30 000,00 рублей (150 000,00-120 000,00).

На основании ст. 103 ГПК РФ с ответчика ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» в доход бюджета подлежит взысканию государственная пошлина в размере 21 592,00 рублей.

Руководствуясь ст.ст. 14, 56, 98, 103, 197-199 ГПК РФ, суд

РЕШИЛ:

Исковые требования Виктории Петровны к ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» о взыскании денежных средств оплаченных по договору, компенсации морального вреда – **удовлетворить частично.**

Взыскать с ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» (ИНН 6686118188) в пользу Виктории Петровны (паспорт №) **денежные средства оплаченные по договору** возмездного оказания услуг № 1260 от 23.02.2024 года в размере **679 600,00** рублей, в счет компенсации **морального вреда 100 000,00** рублей, сумму **штрафа** в размере **100 000,00** рублей, расходы по оплате **услуг представителя** в размере **60 000,00** рублей.

В удовлетворении остальной части иска отказать.

Взыскать с ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» (ИНН 6686118188) в пользу ООО «Медицинское бюро экспертиз и исследований» (ИНН 6686123928) расходы по проведению судебной экспертизы в размере 30 000,00 рублей.

Взыскать с ООО «Клиника эстетической стоматологии «Нейст» (ИНН 6686118188) государственную пошлину в доход муниципального образования городской округ город Тюмень в размере 21 592,00 рубля.



Решение может быть обжаловано в Тюменский областной суд в течение месяца со дня изготовления решения в окончательной форме путем подачи апелляционной жалобы через Калининский районный суд города Тюмени.

Мотивированное решение изготовлено 30 апреля 2026 года.

Председательствующий судья

О.А.Вашкевич

