

РЕШЕНИЕ**Именем Российской Федерации**

08 декабря 2025 года

город Москва

Люблинский районный суд г. Москвы в составе председательствующего судьи Стратоновой Е.Н., при секретаре Алиевой А.Т., с участием истца, представителя истца, рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело № 2-4216/2025 по иску [REDACTED] к ООО «Домини Дент» о защите прав потребителей, взыскании денежных средств в счет оплаты услуг, убытков, судебных расходов, штрафа,

УСТАНОВИЛ:

Истец [REDACTED] обратилась в суд с иском к ответчику ООО «Домини Дент» о взыскании денежных средств в размере 134 460 руб. в счет оплаты стоимости услуг, убытков в счет оплаты услуг иной организации в размере 371 900 руб., расходов по оплате услуг представителя в размере 30 000 руб., штрафа, компенсации морального вреда в размере 500 000 руб.

В обоснование иска указано, что между [REDACTED] и ООО «Домини Дент» был заключен договор [REDACTED] возмездного оказания стоматологических услуг 18 мая 2021 года. В рамках договора исполнитель в период времени, согласованный сторонами, обязуется оказать пациенту на возмездной основе стоматологические услуги в соответствии с планом обследования и лечения, рекомендуемым исполнителем. Все оговоренные условия в рамках договора со стороны [REDACTED] были выполнены в полном объеме, однако ООО «Домини Дент» не оказала услугу в полном объеме, а именно перестала проводить профилактические осмотры, лечение зубов от кариеса, чистку зубов, а с учетом установки несъемной ортодонтической системы, которая механическим способом воздействует на зубы - прекращение указанных действий могут повлечь негативные последствия.

Истец [REDACTED] и ее представитель по доверенности Емельянов А.К., доводы иска поддерживали, настаивали на удовлетворении требований в полном объеме.

Представитель ответчика в судебное заседание не явился, о месте и времени судебного заседания, применительно к ст. 113, 117 ГПК РФ, ст. 165.1 ГК РФ извещен, об уважительных причинах неявки не сообщил, об отложении разбирательства дела или рассмотрении дела в свое отсутствие не просил, возражений на иск не представил, в связи с чем, руководствуясь ст. 167 ГПК РФ, суд счел возможным рассмотреть дело в его отсутствие.

Суд, проверив и изучив материалы дела, заслушав истца, представителя истца, приходит к выводу, что исковые требования подлежат удовлетворению в части по следующим основаниям.

В соответствии с п. 1 ст. 779 ГК РФ 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.

Согласно п. 2 ст. 779 ГК РФ, правила настоящей главы применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным главами 37, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 47, 49, 51, 53 ГК РФ.

В силу п. 1 ст. 781 ГК РФ заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг.

Статья 782 ГК РФ закрепляет право заказчика и исполнителя на односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг и условия, при которых он допускается. Согласно п. 1 этой статьи условием отказа заказчика от исполнения обязательств по договору является оплата исполнителю фактически понесенных им расходов.

Из смысла данной нормы следует, что отказ заказчика от исполнения договора возможен в любое время: как до начала исполнения услуги, так и в процессе оказания услуги, а принимая во внимание, что право сторон (как исполнителя, так и заказчика) на односторонний отказ от исполнения договора возмездного оказания услуг императивно установлено ст. 782 ГК РФ, оно не может быть ограничено соглашением сторон.

Согласно частям 3 и 4 статьи 84 Закона "Об основах охраны здоровья граждан" при оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи. 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.

В соответствии с постановлением Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 года N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" установлено, что к отношениям по предоставлению гражданам медицинских услуг, оказываемых медицинскими организациями в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования, применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии с положением ст. 8 Закона "О защите прав потребителей" потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).

Пунктом 1 статьи 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" предусмотрено, что 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.

Согласно статье 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

В силу ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с

отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 данного Закона.

В соответствии с п. 5 ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

В силу п. 1, 2 ст. 1064 ГК РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. Лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине. Законом может быть предусмотрено возмещение вреда и при отсутствии вины причинителя вреда.

Указанная норма материального права определяет, что для наступления деликтной ответственности необходимо наличие наступления вреда, противоправность поведения причинителя вреда, наличие причинно-следственной связи между виновными действиями и наступлением вреда, вина причинителя вреда.

Согласно разъяснениям, содержащимся в пункте 11 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 января 2010 года N 1 "О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина", установленная статьей 1064 Гражданского кодекса Российской Федерации 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.

Статья 1095 ГК РФ, устанавливая основания возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков услуги, в том числе и медицинской, гласит, что вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина либо имуществу юридического лица вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению лицом, оказавшим услугу (исполнителем), независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

Согласно положениям ст. 1098 ГК РФ исполнитель работы или услуги освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие нарушения потребителем установленных правил пользования результатами работы, услуги или их хранения. Применительно к медицинской помощи вопрос о качестве, оказанных пациенту (потребителю) услуг ставится не сам по себе, а, как правило, в связи с наступлением тех или иных неблагоприятных последствий как платного, так и

бесплатного лечения. Соответственно, в этом случае спор переходит в плоскость возмещения вреда, причиненного жизни и здоровью пациента ст. 1084 ГК РФ.

Судом установлено и объективно подтверждается представленными в материалах дела доказательствами, что 18.05.2021 г. между ООО "Домини Дент" (Исполнитель) и [REDACTED] (Пациент) был заключен Договор возмездного оказания стоматологических услуг [REDACTED].

В рамках Договора ООО "Домини Дент" обязалось оказать истцу на возмездной (платной) основе стоматологические услуги в соответствии с планом обследования и лечения, рекомендуемым Исполнителем.

Стоимость стоматологических услуг определяется согласно действующему на день оказания услуг прейскуранту.

Расчеты за стоматологические услуги осуществляются в форме предоплаты, частичной предоплаты и постоплаты в зависимости от вида оказываемых стоматологических услуг.

В силу п. 3.1. договора исполнитель обязан: оказать Пациенту квалифицированную, качественную медицинскую услугу в соответствии с внутренними стандартами качества; предоставить Пациенту бесплатную, доступную, достоверную информацию о плане обследования и лечения, о сущности применяемых методик, составе и характере используемых медикаментов и материалов; информировать Пациента до начала работы об осложнениях, которые могут возникнуть в процессе диагностических манипуляций и лечения; получить информированное добровольное согласие Пациента на медицинское вмешательство; ознакомить Пациента со стоимостью лечения, а при изменении плана и/или стоимости лечения проинформировать Пациента и получить дополнительное согласие на измененные этапы лечения.

Факт оплаты денежных средств на сумму 48 000 руб. подтверждён представленной в адрес суда справкой, выданной ООО «Домини Дент».

Остаток денежных средств в счет оплаты услуг по договору в сумме 90 150 руб. был оплачен истцом, что также подтверждается справкой, выданной ООО «Домини Дент».

Таким образом, как следует из представленных стороной истца доказательств, общая сумма, внесенная в счет исполнения условий договора, составила 134 460 руб.

Как следует из пояснений истца и следует по тексту иска, ООО «Домини Дент» не оказала услугу в полном объеме, а именно перестала проводить профилактические осмотры, лечение зубов от кариеса, чистку зубов, а с учетом установки несъемной ортодонтической системы, которая механическим способом воздействует на зубы - прекращение указанных действий могут повлечь негативные последствия, также услуги оказаны врачом, в отсутствие надлежащей квалификации.

Все приемы, в нарушение действующего законодательства, проводились без внесения записей в медицинскую карту больного.

В результате ухудшающегося состояния здоровья, [REDACTED] была вынуждена обратиться в другую стоматологию и нести большие финансовые потери, что подтверждается документально, в том числе 24.09.2024 года обратиться в ООО «МедТехно» за стоматологическими услугами, где оплатила 12 700 рублей.

Также между [REDACTED] (Пациент) и ООО «АГК-СЕРВИС» 26.10.2024 г. был заключен договор стоматологических услуг № 1911, согласно условий которого, Исполнитель обязуется по желанию и с согласия Пациента при наличии медицинских показаний оказать Пациенту платные медицинские услуги, перечень и сроки оказания которых определяются в соответствии с Планом лечения, приложениями и дополнительными соглашениями к настоящему Договору, а Пациент - принять оказанные услуги и оплатить их стоимость согласно прейскуранту Исполнителя в соответствии с условиями настоящего Договора.

В силу п. 1.2 договора Настоящий договор обеспечивает реализацию прав Пациента на получение платных медицинских услуг в ООО «АГК-СЕРВИС» в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг

(утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736», Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В силу п. 3.1. договора исполнитель обязан

3.1.1. Оказывать платные медицинские услуги в соответствии с медицинскими показаниями Пациента.

3.1.2. Обеспечить соответствие предоставляемых медицинских услуг порядкам, стандартам и требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

3.1.3. Ознакомить Пациента с подробной информацией о предоставляемых медицинских услугах, планом лечения и стоимостью услуг. При изменении плана лечения и стоимости услуг проинформировать Пациента и предоставить дополнительные услуги с его согласия или расторгнуть Договор по инициативе Пациента при его несогласии с рекомендациями врача, несоблюдение которых может повлечь негативные последствия для здоровья, уведомив Пациента о последствиях.

Как следует из плана лечения, составленного на имя пациента [REDACTED], общая стоимость ортодонтического лечения составляет 349 700 руб.

Общая стоимость услуг, с учетом дополнительных манипуляций, составила 359 200 руб.

Факт оплаты услуг по договору подтвержден представленными в адрес суда доказательствами и платежными документами, что не оспаривалось стороной ответчика, при рассмотрении настоящего спора по существу.

10.12.2024 г. истцом в адрес ответчика была направлена досудебная претензия с требованием о возврате денежных средств, в счет оплаченных некачественных услуг и взыскании убытков, связанных с оплатой услуг иного врача.

Ответчиком, в нарушение требований ст. 56 ГПК РФ, ни медицинской карты [REDACTED], ни плана лечения, ни прейскуранта цен, ни каких-либо доказательств, подтверждающих правильность и обоснованность лечения, а также его стоимость, не представлено.

При этом обстоятельствами последующего лечения и представленными истцом доказательствами установлено, что в ходе неправильно проведенного ответчиком лечения истцу был причинен вред здоровью.

[REDACTED]

[REDACTED], в том числе стоматологическая, оказывается в соответствии с утвержденными порядками, с учетом стандартов медицинской помощи по нозологиям, на основе клинических рекомендаций и иных регламентирующих документов, в том числе, касающихся оформления информированного согласия на медицинское вмешательство, включающего информацию о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Медицинская помощь при вышеуказанных нозологиях оказывается в соответствии с Клиническими рекомендациями (протоколы лечения) при диагнозе частичное отсутствие зубов (частичная вторичная адентия, потеря зубов вследствие несчастного случая, удаления или локализованного парадонтита), утвержденными Постановлением 15 Совета Ассоциации общественных объединений "Стоматологическая Ассоциация России" от 30.09.2014, Клиническими рекомендациями (протоколы лечения) при диагнозе болезни, периапикальных тканей, утвержденными Постановлением N 18 Совета Ассоциации

общественных объединений "Стоматологическая Ассоциация России" от 30.09.2014, Клиническими рекомендациями (протоколы лечения) при диагнозе кариес зубов, утвержденными Постановлением N 15 Совета Ассоциации общественных объединений "Стоматологическая Ассоциация России" от 02.08.2018, Клиническими рекомендациями (протоколы лечения) при диагнозе гингивит, утвержденными Постановлением N 15 Совета Ассоциации общественных объединений "Стоматологическая Ассоциация России" от 30.09.2014.

Таким образом, выявленные дефекты оказания в ООО "Домини Дент" [REDACTED] платных медицинских услуг в виде дефекта ведения медицинской документации, не доведения до истца информации о предстоящем лечении, а также проведенного лечения, причинения вреда здоровью являются основанием для взыскания с ответчика компенсации морального вреда.

При этом по смыслу Закона о защите прав потребителей сам по себе факт нарушения прав потребителя презюмирует обязанность ответчика компенсировать моральный вред.

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

При определении размеров компенсации морального вреда суд принимает во внимание степень вины нарушителя и иные заслуживающие внимания обстоятельства. Суд должен также учитывать степень физических и нравственных страданий, связанных с индивидуальными особенностями гражданина, которому причинен вред (статья 151 ГК РФ).

В силу статьи 1101 ГК РФ компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме (пункт 1).

Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда.

При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего (пункт 2).

Определяя размер компенсации морального вреда, суд принимает во внимание конкретные обстоятельства дела, факт оказания медицинской помощи с недостатком, причинение вреда здоровью потребителя, в результате чего было нарушено личное неимущественное право истца на охрану здоровья, характер недостатков, степень вины ответчика, длительность негативного эмоционального состояния истца, характер и степень причиненных истцу физических и нравственных страданий, ее индивидуальные особенности, возраст и определяет ко взысканию с ООО "Домини Дент" в пользу [REDACTED] в счет компенсации морального вреда 50 000 руб., находя компенсацию в указанном размере, отвечающей принципам разумности и справедливости, и в наибольшей степени способствующим установлению баланса между применяемой к ООО "Домини Дент" мерой ответственности и последствиям оказания истцу некачественных услуг и вреда здоровью.

Поскольку стороной ответчика была проигнорирована претензия истца, принимая во внимание, что истец отказалась от исполнения договора, и, учитывая, что услуги были оказаны ответчиком не качественно, с ответчика в пользу истца подлежат взысканию денежные средства, уплаченные по договору, в размере 134 460 руб.

Кроме того, с ответчика в пользу истца подлежат взысканию денежные средства, связанные с обращением истца за стоматологической помощью в ООО «АГК-Сервис», в

сумме 359 200 руб., а также в счет обращения в ООО «МедТехно» в сумме 12 700 руб., на общую сумму 371 900 руб., которые являются убытками истца, понесенными в связи с некачественно оказанной ответчиком услуги.

За несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя, в соответствии с п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", суд взыскивает с ООО "Домини Дент" штраф в размере 278 180 руб. $((134\,460 \text{ руб.} + 359\,200 \text{ руб.} + 12\,700 \text{ руб.} + 50\,000 \text{ руб.}) / 2)$, оснований для снижения которого и применения положений ст. 333 ГК РФ, суд не усматривает, поскольку полагает, что размер взыскиваемого в пользу истца штрафа является соразмерным последствиям нарушения прав истца, ходатайство о снижении штрафа от ответчика не поступало.

В соответствии с ч. 1 ст. 88 ГПК РФ судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с рассмотрением дела.

Согласно ч. 1 ст. 98 ГПК РФ стороне, в пользу которой состоялось решение суда, суд присуждает возместить с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы.

В силу ч. 1 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.

При таких обстоятельствах, суд взыскивает с ответчика в пользу истца расходы по оплате услуг представителя в размере 30 000 руб.

Поскольку истец при подаче искового заявления в суд в силу п. 3 ст. 17 Закона освобожден от уплаты госпошлины, по правилам ст. 103 ГПК РФ, ст. 333.19 НК РФ суд взыскивает с ООО "Домини Дент" в доход бюджета адрес государственную пошлину в размере 18127 руб.

На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. 194-198 ГПК РФ, суд, -

РЕШИЛ:

Исковые требования [] к ООО «Домини Дент» о защите прав потребителей, взыскании денежных средств в счет оплаты услуг, убытков, судебных расходов, штрафа – удовлетворить частично.

Взыскать с ООО «Домини Дент» (ИНН []) в пользу [] (паспорт гражданина РФ серия []) денежные средства в счет оплаты услуг по договору в размере 134 460 руб., убытки в размере 371 900 руб., компенсацию морального вреда в размере 50 000 руб., штраф в размере 278 180 руб., расходы по оплате услуг представителя в размере 30 000 руб.

В удовлетворении остальной части исковых требований – отказать.

Взыскать с ООО «Домини Дент» (ИНН []) в доход бюджета города Москвы государственную пошлину в размере 18 127 руб.

Решение суда может быть обжаловано сторонами в апелляционном порядке в Московский городской суд в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме через Люблинский районный суд г. Москвы.

Судья

Е.Н. Стратонова

Решение в окончательной форме принято 04 мая 2026 года

Судья

Е.Н. Стратонова