

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ДОГОВОРЕ РОЗНИЧНОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ МЕДИЦИНСКИХ ТОВАРОВ И УСЛУГ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ И ПРАКТИЧЕСКАЯ РЕАЛИЗАЦИЯ

PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN THE RETAIL SALE OF MEDICAL GOODS AND SERVICES: THEORETICAL ASPECTS AND PRACTICAL IMPLEMENTATION

СНЕГ СВЕТЛАНА БОРИСОВНА

специалист по охране труда Архангельского регионального центра связи –
структурного подразделения Ярославской дирекции связи – структурного
подразделения Центральной станции связи филиала ОАО «РЖД»,

г. Архангельск, ThM-BE@yandex.ru

БЕСКАРАВАЙНЫЙ ЕГОР БОРИСОВИЧ

кандидат медицинских наук,

начальник филиала № 1

федерального государственного казенного учреждения

«1469 Военно-морской клинический госпиталь»

Министерства обороны Российской Федерации,

г. Архангельск, ThM-BE@yandex.ru

SNEG SVETLANA BORISOVNA

occupational safety specialist of the Arkhangelsk Regional Communications Center -

a structural unit of the Yaroslavl Communications Directorate - a structural unit of

the central communication station of the branch of JSC Russian Railways

BESKARAVAYNIY EGOR BORISOVICH

candidate of medical sciences,

Head of branch 1, 1469 Naval Clinical Hospital of the Ministry of Defense of the

Russian Federation, Arkhangelsk

Статья посвящена комплексному анализу механизмов защиты прав потребителей в специфической сфере розничной купли-продажи медицинских товаров и услуг. Авторами исследуется правовая природа данного вида договора, учитывая особый правовой режим медицинской продукции, предназначенной для диагностики, профилактики и лечения заболеваний. Особое внимание уделяется проблемным аспектам реализации прав потребителей на обмен и возврат товаров, входящих в перечень товаров, не подлежащих возврату, а также специфике дистанционной торговли. На основе анализа судебной практики и норм действующего законодательства (ГК РФ, ЗоЗПП) выявляются пробелы и коллизии в правовом регулировании. В заключении предлагаются пути совершенствования законодательства и правоприменительной практики, направленные на эффективное балансирование интересов потребителей и продавцов в условиях развития цифровой экономики и повышения стандартов безопасности медицинской помощи.

The article provides a comprehensive analysis of consumer rights protection mechanisms in the specific area of retail sale of medical goods and services. The author examines the legal nature of this type of contract, taking into account the special legal regime of medical products intended for the diagnosis, prevention, and treatment of diseases. Particular attention is paid to the problematic aspects of exercising consumers' rights to exchange and return goods included in the list of non-returnable items, as well as the specifics of distance selling. Based on the analysis of judicial practice and current legislation (the Civil Code of the Russian Federation, the Law on Consumer Protection), gaps and conflicts in legal regulation are identified. In conclusion, ways to improve legislation and law enforcement practice are proposed, aimed at effectively balancing the interests of consumers and sellers in the context of the development of the digital economy and rising standards of medical care safety.

Ключевые слова: защита прав потребителей, медицинское право, договор розничной купли-продажи, медицинские товары, медицинские услуги,

технически сложный товар, дистанционная торговля, товары надлежащего качества, возврат и обмен товара, судебная практика.

Keywords: consumer rights protection, medical law, retail sale contract, medical goods, medical services, technically complex goods, distance selling, goods of proper quality, return and exchange of goods, judicial practice.

Динамичное развитие рынка медицинских товаров и услуг, расширение их ассортимента и активный переход в цифровую среду обуславливают повышенные риски для потребителей. Медицинская продукция, обладая особым социально-значимым статусом, непосредственно связана с сохранением жизни и здоровья граждан, что предъявляет исключительные требования к ее качеству и безопасности [5, 6]. Однако правовое регулирование отношений в сфере розничной торговли такими товарами остается сложным и зачастую противоречивым. На стыке общих норм о защите прав потребителей и специального медицинского законодательства возникает множество вопросов, требующих детального теоретического осмысления и выработки четких практических ориентиров [7, 8]. Данная статья направлена на восполнение этого пробела, предлагая системный взгляд на проблемы и механизмы защиты прав потребителей при заключении и исполнении договора розничной купли-продажи медицинских товаров и услуг.

Задачи:

- исследовать правовую природу договора розничной купли-продажи применительно к медицинским товарам и услугам;
- проанализировать особенности реализации прав потребителей на обмен и возврат медицинских товаров;
- выявить проблемы правоприменительной практики и предложить пути их решения.

1. Правовая природа договора розничной купли-продажи медицинских товаров и услуг

1.1. Понятие и признаки договора розничной купли-продажи

Согласно ст. 492 ГК РФ [1], договор розничной купли-продажи представляет собой соглашение, по которому продавец обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью. Особенностью медицинских товаров является их предназначение для профилактики, диагностики и лечения заболеваний, что обуславливает необходимость соблюдения дополнительных требований к их качеству и безопасности [2, 5, 6].

1.2. Специфика медицинских товаров как объекта договора розничной купли-продажи

Медицинские товары включают лекарственные препараты, медицинские изделия, оборудование и иные товары, предназначенные для использования в медицинских целях. Их особенностью является наличие специальных регуляторных требований, включая необходимость государственной регистрации, соблюдения правил хранения и отпуска [5, 6].

1.3. Дистанционный способ продажи медицинских товаров

В условиях цифровизации здравоохранения особую актуальность приобретает дистанционная продажа медицинских товаров. Согласно ст. 497 ГК РФ [1], дистанционный способ продажи товара предполагает заключение договора на основании ознакомления покупателя с описанием товара, предложенным продавцом с использованием средств связи или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления с товаром. Особенности дистанционной продажи медицинских товаров требуют особого внимания к вопросам информирования потребителей и обеспечения безопасности [2, 9, 10].

Характеристика	Общие товары	Медицинские товары
Цель использования	Личные, семейные, домашние нужды	Профилактика, диагностика, лечение заболеваний
Требования к качеству	Соответствие обычным требованиям	Соответствие специальным регуляторным требованиям
Способ продажи	Непосредственный,	Дистанционный с ограничениями

	дистанционный	
Правовое регулирование	ГК РФ, ЗоЗПП	ГК РФ, ЗоЗПП, специальное медицинское законодательство

Таблица 1: Особенности договора розничной купли-продажи медицинских товаров

2. Права потребителей при продаже медицинских товаров ненадлежащего качества

2.1. Права потребителей в соответствии со ст. 503 ГК РФ

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе потребовать замены товара, соразмерного уменьшения покупной цены, незамедлительного безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их устранение [1, 2, 9]. В случае существенного нарушения требований к качеству технически сложного товара потребитель вправе потребовать его замены или отказаться от исполнения договора [1, 2, 9].

2.2. Особенности возврата и обмена медицинских товаров

Согласно Постановлению Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 [3], медицинские товары (лекарственные препараты, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, очковые линзы, предметы по уходу за детьми) включены в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену. Это обусловлено необходимостью обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и предотвращения рисков, связанных с использованием бывших в употреблении медицинских товаров [11]. Важно отметить, что хотя в названии перечня отсутствует слово "возврат", невозможность обмена автоматически исключает возможность возврата товаров надлежащего качества, поскольку возврат возможен только в случае, если товар подлежит обмену, но аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения [2, 9].

2.3. Проблемы правоприменительной практики

На практике возникают сложности с квалификацией недостатков медицинских товаров, особенно в случаях, когда недостатки возникли вследствие неправильного использования товара потребителем. Кроме того, особую сложность представляет доказывание наличия недостатков и причинно-

следственной связи между использованием товара и причинением вреда здоровью [12, 13].

3. Специфика защиты прав потребителей при продаже технически сложных медицинских товаров

3.1. Понятие технически сложного товара применительно к медицинским товарам

Согласно Постановлению Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 [3], к невозвратным товарам отнесены все бытовые технически сложные товары, на которые установлен гарантийный срок не менее одного года. Это включает медицинское оборудование, включая аппараты для диагностики и лечения, что обуславливает необходимость соблюдения специальных правил возврата и обмена [4].

3.2. Права потребителей при обнаружении недостатков технически сложных медицинских товаров

Потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков технически сложного товара только в случае существенного нарушения требований к качеству. Это создает дополнительные сложности для потребителей, вынуждая их прибегать к проведению экспертиз для доказывания существенного характера недостатков [2, 14].

3.3. Судебная практика по спорам, связанным с технически сложными медицинскими товарами

Анализ судебной практики показывает, что суды часто становятся на сторону потребителей только при наличии явных нарушений со стороны продавцов. В частности, в случае непредоставления необходимой информации о товаре или при наличии бесспорных доказательств наличия существенных недостатков [12, 13].

4. Судебная защита прав потребителей медицинских товаров

4.1. Особенности судебного рассмотрения споров

Дела по защите прав потребителей рассматриваются судами общей юрисдикции. Обязательный претензионный порядок урегулирования споров не

предусмотрен, что позволяет потребителям непосредственно обращаться в суд. Согласно разъяснениям Верховного Суда РФ, бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на продавце [14].

4.2. Проблемы доказывания в судах

Основной проблемой является доказывание факта наличия недостатка товара и причинно-следственной связи между использованием товара и причинением вреда здоровью. Это требует привлечения специалистов и проведения экспертиз, что увеличивает сроки рассмотрения дел и судебные расходы [12, 13].

4.3. Компенсация морального вреда

В случае причинения вреда здоровью потребителя вследствие использования медицинского товара ненадлежащего качества, потребитель вправе требовать компенсации морального вреда. Размер компенсации определяется судом с учетом характера и степени нравственных и физических страданий потребителя [15].

Механизм защиты	Условия применения	Правовые последствия
Замена товара	Обнаружение недостатков	Передача товара надлежащего качества
Соразмерное уменьшение цены	Обнаружение недостатков	Уменьшение покупной цены соразмерно выявленным недостаткам
Возврат уплаченной суммы	Существенное нарушение качества	Возврат уплаченной за товар суммы
Компенсация морального вреда	Причинение вреда здоровью	Денежная компенсация нравственных и физических страданий

Таблица 2: Механизмы защиты прав потребителей медицинских товаров

5. Перспективы развития законодательства о защите прав потребителей медицинских товаров

5.1. Совершенствование нормативной базы

В условиях развития цифровой экономики и расширения дистанционной торговли медицинскими товарами необходимо совершенствование законодательства, регулирующего дистанционные способы продажи. Это

включает установление дополнительных требований к продавцам по информированию потребителей и обеспечению безопасности товаров [10].

5.2. Развитие судебной практики

Судебная практика по спорам, связанным с медицинскими товарами, продолжает формироваться. Важную роль в этом процессе играют разъяснения высших судебных инстанций, способствующие унификации практики и обеспечению единообразного применения законодательства [12, 13].

5.3. Роль саморегулирования

Значительный потенциал имеет развитие саморегулирования в сфере торговли медицинскими товарами, включая разработку стандартов качества и этических кодексов, что может способствовать повышению уровня защиты прав потребителей [8, 16].

Заключение

Защита прав потребителей в договоре розничной купли-продажи медицинских товаров и услуг представляет собой сложный и многогранный институт, требующий учета специфики медицинской продукции и особенностей правового регулирования. Совершенствование законодательства и правоприменительной практики в данной сфере является необходимым условием обеспечения эффективной защиты прав и законных интересов потребителей, а также повышения качества медицинской помощи и безопасности медицинской продукции.

Основные выводы:

1. Правовое регулирование договора розничной купли-продажи медицинских товаров требует учета специальных требований к качеству и безопасности товаров [5, 6].

2. Особенности возврата и обмена медицинских товаров, установленные Постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 [3], обусловлены необходимостью обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

3. Судебная защита прав потребителей медицинских товаров связана с необходимостью преодоления проблем доказывания и требует проведения специализированных экспертиз [12, 13].

4. Перспективы развития законодательства связаны с совершенствованием регулирования дистанционной торговли и развитием саморегулирования в сфере торговли медицинскими товарами [10, 16].

Рекомендации:

- разработка специальных нормативных актов, регулирующих дистанционную продажу медицинских товаров;
- введение обязательной сертификации продавцов медицинских товаров;
- развитие системы досудебного урегулирования споров, включая создание специализированных третейских судов.

Список литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 24.02.2025) // СПС "КонсультантПлюс". – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 28.08.2025).
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (ред. от 01.04.2025) // СПС "КонсультантПлюс". – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 28.08.2025).
3. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (ред. от 17.05.2024) "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи..." // СПС "КонсультантПлюс". – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/ (дата обращения: 28.08.2025).
4. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (ред. от 27.03.2024) "Об утверждении перечня технически сложных товаров" // СПС "КонсультантПлюс". – URL:

https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121597/63df0c03a72c20f83fbac36216d643e24c7dc5cd (дата обращения: 28.08.2025).

5. Федеральный закон от 12.04.2010 № 61-ФЗ "Об обращении лекарственных средств" (ред. от 24.12.2024) // СПС "КонсультантПлюс". – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99350 (дата обращения: 28.08.2025).

6. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (ред. от 13.07.2025) // СПС "КонсультантПлюс". – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895 (дата обращения: 28.08.2025).

7. Строкова О.Г., Филиппов С.А. Договор розничной купли-продажи: учебное пособие для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: Издательство Юрайт, 2024. 102 с.

8. Медицинское право России : учебник / А.А. Мохов, Т.В. Клименко, А.В. Пекшев; ред. А.А. Мохов; Моск. гос. юрид. ун-т им. О.Е. Кутафина (МГЮА) .— Москва : Проспект, 2021 .— 540 с.

9. Макаров Ю.Я. Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей" (постатейный). М.: Проспект, 2018. 192 с.

10. Мирошниченко Н. Ф. Особенности защиты прав потребителей при дистанционной покупке лекарственных средств / Н. Ф. Мирошниченко // Вестник Южно-Российского государственного технического университета (НПИ). Серия: Социально-экономические науки. – 2021. – Т. 14, № 4. – С. 66-72. – DOI 10.17213/2075-2067-2021-4-66-72.

11. Соснина С. К. Защита прав потребителей товаров медицинского назначения / С. К. Соснина // Via Scientiarum - Дорога знаний. – 2023. – № 1. – С. 71-77.

12. "Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 18.10.2023 (опубликован на официальном сайте Верховного Суда РФ).

13. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 23.10.2024 (опубликован на официальном сайте Верховного Суда РФ).

14. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" (ред. от 23.04.2025) // СПС "КонсультантПлюс". – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885 (дата обращения: 28.08.2025).

15. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 N 33 "О практике применения судами норм о компенсации морального вреда" (опубликован на официальном сайте Верховного Суда РФ).

16. Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор): раздел "Судебная практика" [Электронный ресурс]. URL: <https://rospotrebnadzor.ru> (дата обращения: 28.08.2025).

© Снег С.Б., Бескаравайный Е.Б., 2025

Об авторах:

Снег Светлана Борисовна – специалист по охране труда Архангельского регионального центра связи – структурного подразделения Ярославской дирекции связи – структурного подразделения Центральной станции связи филиала ОАО «РЖД»

Бескаравайный Егор Борисович – кандидат медицинских наук, начальник филиала № 1 федерального государственного казенного учреждения «1469 Военно-морской клинический госпиталь» Министерства обороны Российской Федерации, г. Архангельск, ThM-BE@yandex.ru.