

«АКТУАЛЬНО ЛИ В РОССИИ СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕД ПОТРЕБИТЕЛЕМ?»»

В 2013 году в Союз Потребителей РФ обратились 330 тыс. российских граждан с претензиями к качеству предоставленных им товаров или услуг. Из них 48% обращений были связаны с качеством непродовольственных товаров, 11% – с качеством услуг ЖКХ, по 6–8 % – с качеством ремонтно-строительных работ, соблюдением правил торговли и соблюдением сроков выполнения услуг и работ, по 4% – с качеством финансовых услуг, безопасностью товаров и качеством продуктов питания. Многие страховые компании в России сегодня готовы предложить компаниям-производителям товаров и услуг услугу страхования ответственности перед потребителем.

В Опросе номера представители бизнеса и объединения защиты прав потребителей отвечают на вопрос:

«Актually ли в России страхование ответственности перед потребителем?»»



Антон Емельянов, медицинский консультант в Российском представительстве компании Doc München GmbH, кандидат медицинских наук:

«В медицинской отрасли страхование ответственности врачей является общепринятой практикой во многих цивилизованных странах. Однако на мой взгляд, у этого вида страхования имеется ряд существенных недостатков, так как медицинское учреждение страхует ответственность своих сотрудников и, в случае врачебной ошибки перекладывает материальное возмещение на страховую компанию, поэтому доктор, который непосредственно оказывает пациенту медицинскую услугу, меньше заинтересован провести лечение качественно и безопасно для пациента. При этом законодательство позволяет пациенту обратиться не только в страховую компанию, а также подать иск в суд на лечебное учреждение для компенсации полученного вреда. Но, исходя из российской действительности, многие пациенты до сих пор не прибегают к судебным разбирательствам, так как не хотят тратить на это время и дополнительные деньги. Получается, что виновное лечебное учреждение и сам врач не несут никакой ответственности и продолжают работать.

Значительным недостатком такого страхования также может являться конфликт интересов, который возникает, если ответственность врача застрахована в той же компании (или дочерней), где застрахован пациент по полису ОМС. Ведь получается, что фактически она оплатит медицинскую услугу дважды.

Учитывая опыт западных стран, становится понятно, что с каждым годом юридическая грамотность граждан и, вместе с ней, объем судебных разбирательств с клиниками будут расти, будет возрастать размер выплаты, получаемой потерпевшим через суд. Что может сказаться на повышении тарифов на страхование врачебной ответственности.

Страхование ответственности врачей призвано защитить интересы пациента, но на практике получается, что оно лишь приводит к удорожанию медицинской услуги и усложнению процедуры получения материальной компенсации за причиненный вред».



Валерий Середя, заместитель генерального директора компании «Атолл групп»:

«Страховать ответственность за качество продукции производителям в России не нужно. Производители должны сразу делать качественные товары. В противном случае заказчик в праве не принимать у производителя изделия или работу. В таком случае производитель просто ничего не заработает. У нас в строительстве по закону гарантия – два года. Если в договоре нет пункта о гарантийном обслуживании, мы никогда не сможем выиграть тендер».



Петр Шелищ, председатель Союза потребителей РФ, председатель совета директоров Союза участников потребительского рынка, председатель Общественного совета при Росстандарте, член президиума Совета по присуждению премий правительства РФ в области качества, член Академии проблем качества:

«Я бы начал не с предложения такого вида страхования. Для этого надо создавать информационную базу страховых случаев, и единственный реальный способ сформировать ее – это массовый сбор потребительских рекламаций на каком-то информационном ресурсе. Если появятся данные для актуарных расчетов и бизнес-модель такого страхования, то, думаю, появятся и производители, готовые предложить покупателям за более высокую цену безусловную замену товара с недостатком или безусловный возврат уплаченной за него суммы. Уверен, в таком случае найдутся и покупатели, готовые доплатить за комфортное решение проблем с качеством, если они возникнут.

Что касается прогноза перспектив этого страхования ответственности перед потребителем, то, полагаю, сейчас далеко не самое благоприятное время для столь кардинальных новаций. Производителям, продавцам, да и страховым компаниям придется думать скорее о выживании, чем о развитии, а это предполагает скорее упрощение предложений и сокращение их разнообразия. Ну, да не всегда же так будет...»