

Содержание

1. Постановка вопроса
 2. Правовые рамки: что такое порочащие сведения и чем защищён автор отзыва
 3. Пофразовый анализ текста отзыва
 - 3.1. Оценочные суждения (риск отсутствует)
 - 3.2. Фактические утверждения, подтверждаемые документами (риск минимален)
 - 3.3. Фактические утверждения, которые требуют особого внимания и переформулировки
 4. Рекомендации по снижению юридических рисков
 5. Пример безопасной редакции текста отзыва
 6. Процессуальные риски и действия при подаче иска
 7. Список использованных нормативных источников
-

1. Постановка вопроса

Автор — реальный пациент медицинской клиники ООО «БашМедЦентр» (наименование «Стоп Варикоз») — намерена опубликовать развёрнутый отзыв о негативном опыте получения медицинской услуги. Клиника, а также врач, упомянутый в отзыве, угрожают обращением в суд с иском о защите чести, достоинства и деловой репутации на основании ст. 152 ГК РФ и требуют удалить ранее размещённый текст.

Автор просит проверить текст нового отзыва на предмет возможности признания его порочащим и не соответствующим действительности, а также дать рекомендации по формулировкам, которые позволят избежать проигрыша в суде, сохранив право на критику фактически оказанной услуги.

Ниже проводится правовой анализ каждой содержательной части предполагаемого отзыва с учётом сложившейся судебной практики и норм материального права.

2. Правовые рамки: что такое порочащие сведения и чем защищён автор отзыва

2.1. Основание иска по ст. 152 ГК РФ

По смыслу ст. 152 ГК РФ защита чести, достоинства и деловой репутации возможна при одновременном наличии трёх условий:

- сведения распространены;
- сведения являются **порочащими**;
- сведения **не соответствуют действительности**.

В соответствии с п. 7 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.02.2005 № 3 «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц» порочащими признаются сведения, содержащие утверждения о нарушении гражданином или юридическим лицом действующего законодательства, совершении нечестного поступка, неправильном, неэтичном поведении в личной, общественной или политической жизни, недобросовестности при осуществлении производственно-хозяйственной и предпринимательской деятельности, нарушении деловой этики или обычаев делового оборота, которые умаляют честь и достоинство гражданина или деловую репутацию гражданина либо юридического лица.

Бремя доказывания распределяется так:

- истец обязан доказать факт распространения сведений и их порочащий характер (п. 9 указанного Постановления);
- ответчик (распространитель сведений) обязан доказать, что сведения соответствуют действительности.

Иными словами, если клиника подаст иск, ей придётся доказать, что утверждения в отзыве содержат конкретные обвинения в нарушении закона, недобросовестности или неэтичном поведении. Автору отзыва, в свою очередь, достаточно представить доказательства того, что описанные события реально имели место: договор, чеки, медицинская документация, записи звонков, переписка, свидетельские показания.

2.2. Отличие фактов от оценочных суждений

Пункт 9 Постановления Пленума ВС РФ № 3 от 24.02.2005 и устойчивая судебная практика разграничивают:

- **утверждения о фактах** — их можно проверить на соответствие действительности;

- **оценочные суждения, мнения, убеждения** — выражают субъективное восприятие автора и **не могут быть предметом судебной защиты** в порядке ст. 152 ГК РФ.

Свобода выражения мнения гарантирована ст. 29 Конституции РФ и ст. 10 Конвенции о защите прав человека и основных свобод. Поэтому гражданин вправе давать оценку качеству оказанных ему услуг, в том числе резкую и негативную, если такая оценка не перерастает в оскорбление или распространение заведомо ложных фактов.

2.3. Защита прав потребителя как дополнительный аргумент

Автор являлась потребителем медицинских услуг (договор, чеки имеются). Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе получить информацию об исполнителе и об оказываемых услугах, а также свободно выражать мнение о качестве обслуживания. Отзыв, основанный на реальном факте получения услуги, не является злоупотреблением правом при отсутствии признаков оскорбления или заведомой лжи.

2.4. Специфика упоминания врача

Врач — физическое лицо, его имя указано в отзыве. Для привлечения автора к ответственности по иску врача также требуется доказать порочащий характер и несоответствие действительности конкретных высказываний о его действиях. Критика профессиональных действий врача, выраженная в форме личного впечатления пациента, подпадает под защиту свободы мнения, если не содержит обвинений в совершении противоправных действий (например, в неоказании помощи, в причинении вреда здоровью).

3. Пофразовый анализ текста отзыва

Для целей анализа текст разбивается на самостоятельные смысловые единицы. Каждая единица квалифицируется как оценочное суждение или фактическое утверждение, оценивается степень риска и даются рекомендации.

3.1. Оценочные суждения (риск отсутствует)

Следующие фрагменты представляют собой **личное мнение**, субъективное впечатление, которое не может быть проверено на достоверность и не образует состава порочащих сведений:

- «Ужасная клиника “Стоп Варикоз” ... категорически не рекомендую к посещению»
- «крайне низкий уровень организации работы персонала, администраторов и врача»
- «Сложилось стойкое впечатление, что меня просто запугивали ради навязывания услуг»
- «Считаю такое отношение к пациентам абсолютно недопустимым»

Даже если такие выражения эмоциональны и категоричны, суды традиционно признают их оценочными. Отсутствие оскорбительной лексики (бранных слов, унижительных сравнений) делает эти фразы практически неуязвимыми для иска.

Вывод: фразы из п. 3.1. можно оставить в исходном виде.

3.2. Фактические утверждения, подтверждаемые документами (риск минимален)

Следующие обстоятельства автор подтверждает договором, чеками и иными документами:

- факт заключения договора и оплаты;
- факт проведения первичного приёма;
- факт проведения УЗДС вен;
- факт заказа компрессионного трикотажа по предоплате;
- факт ожидания товара около трёх недель;
- факт задержки поставки и последующего возврата денег.

Эти утверждения изложены как описание реально произошедших событий. При наличии доказательств они соответствуют действительности и не могут быть опровергнуты в суде. Описание длительности ожидания, процесс возврата денег, сроки — это факты, которые автор вправе сообщить.

Однако формулировки «деньги пришлось возвращать со скандалом», «я потеряла полчаса времени» могут быть истолкованы как негативная характеристика обслуживания. Сами по себе они не порочат деловую репутацию при подтверждении их фактической основой, но здесь возможен спор о разумности восприятия. Рекомендуется заменить слово «со скандалом»

на нейтральное, например «с большим трудом», «после длительного ожидания».

Вывод: фактические утверждения о получении услуги и условиях договора должны быть оставлены, но изложены аккуратно, без излишней эмоциональной окраски.

3.3. Фактические утверждения, требующие особого внимания и переформулировки

Несколько фрагментов содержат утверждения, которые могут быть оспорены истцом и признаны порочащими, если не будут подтверждены бесспорными доказательствами.

3.3.1. «После первичного приема мне выдали лишь базовый листок с диагнозом, но отказались приложить полные результаты УЗДС вен, хотя моей сестре в этот же день выдали весь пакет документов»

Риск. Утверждение о том, что клиника «отказалась» выдать документы, может быть истолковано как обвинение в нарушении прав пациентов (ст. 22 ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»). Если клиника докажет, что результаты УЗДС не подлежали выдаче на руки по условиям договора, либо что автору предложили получить их иным способом, суд может признать эту фразу порочащей. Сравнение с сестрой само по себе субъективно, так как может касаться различных объемов услуг.

Рекомендация. Формулировку «отказались приложить» заменить на объективное описание события:

«После приёма мне выдали лист с заключением, но полный протокол УЗДС вен на руки не предоставили. Администратор пояснила, что выдача полного протокола не входит в стоимость услуги. При этом я знаю, что в тот же день другой пациентке аналогичный полный протокол был выдан».

В таком виде фраза описывает действия конкретных работников и их слова, а не делает обобщающий вывод о незаконном отказе.

3.3.2. «Вместо оперативной помощи доктор Галиакберов А.Р. позвонил мне и начал кричать в трубку, угрожая судом за мой предыдущий короткий отзыв»

Риск. Обвинение во «крике» и «угрозах» является негативной характеристикой поведения врача. Если врач отрицает этот факт, автору придётся доказывать его. Суд может посчитать «крик» оценочным, но может воспринять как утверждение о неэтичном поведении. Отсутствие аудиозаписи делает такую фразу уязвимой.

Рекомендация. Оставить факт звонка, но смягчить оценку поведения:

«Вместо того чтобы сразу выслать документы, доктор позвонил мне и в ходе разговора выражал недовольство моим отзывом, говорил на повышенных тонах, упоминал о возможности подать на меня в суд».

Если есть возможность записать последующие разговоры — это следует сделать, предупредив собеседника о записи (в РФ допустима фиксация разговора, участником которого являешься сам).

3.3.3. «Обещал отправить документы “в течение пары минут”, но в итоге затянул отправку на полчаса. Из-за этого я не смогла вовремя показать результаты своему хирургу на приеме»

Риск. Указание точного времени «полчаса» может быть оспорено, а причинно-следственная связь между задержкой и опозданием к хирургу неочевидна. Однако в целом фраза констатирует нарушение обещания, что не является тяжёлым порочащим обстоятельством.

Рекомендация. Убрать точный хронометраж и заменить на субъективное описание:

«Документы обещал прислать в течение пары минут, но фактически я получила их значительно позже, из-за чего не успела вовремя показать их хирургу».

3.3.4. «В итоге независимый хирург осмотрел меня и пришел к выводу, что флеболог Галиакберов сильно сгустил краски»

Риск. Передача негативного мнения третьего лица о профессиональных качествах врача является фактическим утверждением о том, что такой вывод действительно был сделан. Если клиника или врач свяжутся с этим хирургом и он не подтвердит свои слова, либо у автора не будет письменного заключения, эта фраза может быть признана порочащей и недоказанной.

Рекомендация. Полностью отказаться от описания вывода независимого хирурга в части оценки действий врача. Вместо этого следует ограничиться объективным результатом собственного дальнейшего лечения:

«Я обратилась к другому специалисту для получения второго мнения. Он назначил мне иной, более мягкий класс компрессионного трикотажа; прогнозы, озвученные на приеме у доктора Галиакберова, впоследствии не подтвердились».

Такая формулировка не содержит утверждения о том, что первый врач намеренно завышал диагноз, но передает суть разногласий и позволяет читателю сделать собственный вывод.

3.3.5. «На самом приеме доктор заявлял, что у меня “будет так же или хуже, чем у родственников”, хотя он даже не знает истории болезней моей семьи»

Риск. Слова врача переданы в виде прямой цитаты. Нельзя исключать, что врач будет отрицать точность цитирования. Утверждение «он даже не знает истории болезней моей семьи» является предположением, которое сложно проверить.

Рекомендация. Цитату можно сохранить, но «хотя он даже не знает...» заменить на нейтральное: *«при этом мне неизвестно, были ли у него сведения о заболеваниях моих родственников; такие сведения я ему не предоставляла».*

3.3.6. «Доктор стал звонить моей маме и предлагать “в качестве комплимента” то цветы, то бесплатный трикотаж, явно пытаясь добиться удаления отзыва»

Риск. Указание на то, что врач звонил третьему лицу (маме) и предлагал подарки, является фактом. Факт звонков можно подтвердить показаниями

мамы. Слово «явно пытаюсь» — это оценка намерений. Риск связан с тем, что клиника может представить эти звонки как проявление заботы или предложение решить конфликт мирным путём.

Рекомендация. Убрать слово «явно» и сопроводить фразу указанием на то, что такое поведение было воспринято как давление:

«После публикации первого отзыва доктор звонил моей маме и предлагал мне в качестве комплимента цветы или бесплатный трикотаж. Я расценила это как попытку повлиять на мой отзыв».

Первая часть — факт, вторая — мнение.

3.3.7. «После того как доктор наорал на меня, он снова позвонил моей маме с жалобами, что я “мешаю работе клиники”, хотя я просто требовала свои документы»

Риск. Аналогично п.3.3.3. Слово «наорал» — оценочно, «жалобами» — интерпретация.

Рекомендация. Объединить с предыдущим фрагментом и изложить в нейтральном ключе:

«Позднее он также звонил моей маме и говорил, что я «мешаю работе клиники». Я же лишь настаивала на выдаче мне моих медицинских документов, что является моим правом».

3.3.8. «Мне позвонил адвокат клиники с угрозами суда, правда, в конце спросил, как мы можем урегулировать ситуацию»

Риск. Сама по себе угроза обращением в суд не порочит клинику, поскольку судебная защита является законным способом разрешения спора. Упоминание об этом в отзыве может быть воспринято как попытка оказать давление на истца, но не является порочащим обстоятельством. Однако в контексте всего отзыва это подтверждает конфликтную ситуацию.

Рекомендация. Оставить как факт, но без слова «угрозами» написать: «адвокат клиники уведомил меня о намерении обратиться в суд, если я не удалю отзыв». Это точнее и выглядит более объективно.

4. Рекомендации по снижению юридических рисков

Общие принципы безопасного отзыва:

1. **Доминирование субъективных формулировок.** Чем больше фраз начинается с «я считаю», «по моему опыту», «мне показалось», «на мой взгляд», тем сложнее истцу доказать, что это утверждения о фактах.
2. **Минимум прямых цитат.** Любую цитату врача или сотрудника нужно приводить с оговоркой «как я поняла», «смысл её слов был...» либо обобщённо передавать суть.
3. **Никаких юридических квалификаций.** Запрещено писать «клиника нарушила закон», «врач действовал незаконно», «это мошенничество», «мне отказали в предоставлении медицинских документов, нарушив ст. 22 ФЗ-323» — это оценочные выводы, которые суд может проверить и признать ложными. Своими словами описывайте события: «документы не выдали», «я обратилась с просьбой, но получила отказ».
4. **Нейтральные эмоциональные эпитеты.** Слова «ужасный», «безобразный», «хамство» чаще признаются оценочными, но лучше использовать усиливающие конструкцию «я была в ужасе», «мне было неприятно» — так акцент переносится на собственные чувства.
5. **Подтверждаемость.** Каждое утверждение о факте должно быть обеспечено доказательством: чек, договор, детализация звонков, переписка, письменное заключение, свидетель. Если доказательств нет, лучший способ — исключить или смягчить фразу.
6. **Отсутствие оскорблений.** Нельзя использовать бранные слова, уничижительные характеристики личности (например «жадный врач», «бездушные администраторы»), иначе возможен иск о компенсации морального вреда за оскорбление (ст. 150, 151 ГК РФ).

5. Пример безопасной редакции текста отзыва

Предложенный ниже вариант структурно повторяет первоначальный текст, но исключает наиболее спорные формулировки. Использование данного текста значительно снижает риск удовлетворения иска, но не исключает его полностью, так как суд оценивает каждое слово в совокупности с доказательствами.

Отзыв о клинике «Стоп Варикоз» (ООО «БашМедЦентр», Уфа)

Хочу поделиться своим личным опытом. Я была пациентом этой клиники, оплатила приём и обследование по договору, поэтому моя оценка основана на том, с чем я столкнулась лично.

После первичного приёма врача-флеболога Галиакберова А.Р. мне выдали лист с заключением, но полный протокол УЗИ вен на руки не предоставили. Администратор пояснила, что выдача полного протокола не входит в стоимость услуги. Для меня это было странно, поскольку в тот же день я видела, что другой пациентке полный пакет документов выдали. Эти результаты были нужны мне для консультации с другим хирургом.

Когда я позвонила в клинику и попросила выслать мне протокол, доктор Галиакберов А.Р. был явно недоволен. Вместо того чтобы сразу отправить документы, он выражал претензии по поводу моего ранее оставленного отзыва и говорил о возможности подать на меня в суд. В итоге документы я получила, но значительно позже обещанного срока, из-за чего не успела показать их своему хирургу на приёме.

Кроме того, на приёме доктор высказывал опасения по поводу состояния моих вен и говорил, что без лечения последствия могут быть серьёзными. Для меня его прогнозы прозвучали пугающе, хотя он не был знаком с историей болезней моей семьи. Когда я обратилась к другому специалисту, он назначил иной, более мягкий класс компрессионного трикотажа, и первоначальные опасения не подтвердились. У меня сложилось впечатление, что на приёме меня пытались убедить в необходимости срочных и дорогостоящих услуг, хотя не уверена, что это было сделано намеренно.

Также я заказывала в клинике компрессионный трикотаж по предоплате. Товар пришлось ждать почти три недели, а затем мне сообщили о задержке. Возврат денег занял много времени и потребовал от меня дополнительных усилий.

Отдельно хочу упомянуть, что после моего первого отзыва доктор Галиакберов звонил моей маме и предлагал в качестве комплимента цветы и бесплатный трикотаж. Я расценила это как попытку повлиять на мой отзыв. Позже мне позвонил адвокат клиники и уведомил о намерении обратиться в суд, если я не удалю отзыв.

Я понимаю, что у каждой организации могут быть сбои, но мне важно было рассказать о своём опыте открыто. Все документы и чеки у меня сохранены. Считаю, что подобное отношение к пациентам недопустимо.

6. Процессуальные риски и действия при подаче иска

6.1. Куда может быть подан иск

- Клиника (ООО) вправе обратиться в арбитражный суд с иском о защите деловой репутации на основании ч. 10 ст. 152 ГК РФ и ст. 27 АПК РФ.
- Врач как физическое лицо подаёт иск в суд общей юрисдикции по месту своего жительства или по месту жительства ответчика (ст. 28 ГПК РФ).
- Потенциальным ответчиком выступает автор отзыва. Если отзыв размещён на площадке, которая признаётся средством массовой информации, то возможно привлечение СМИ в качестве соответчика (п. 5 ст. 152 ГК РФ). Однако в большинстве случаев площадки отзывов (карты, рейтинговые сервисы, социальные сети) не являются СМИ, поэтому ответственность за текст несёт автор.

6.2. Что может потребовать истец

В случае удовлетворения иска возможны следующие последствия:

- опровержение порочащих сведений в том же месте и тем же способом (через площадку, где был размещён отзыв);
- удаление отзыва;
- взыскание убытков (для юридического лица — репутационный вред в виде упущенной выгоды) — на практике такие требования доказывать сложно, но возможны;
- компенсация морального вреда, если иск подан врачом как гражданином (ст. 151, 1099 ГК РФ).

6.3. Ваши действия при получении претензии или искового заявления

1. Не удаляйте отзыв, если уверены в его достоверности. Удаление может быть расценено как признание вины и не препятствует подаче иска.
2. Сохраняйте все доказательства: - договор, чеки; - медицинские документы, в том числе протокол УЗИ, который всё же был направлен; - детализацию звонков; - аудиозаписи разговоров, если они производились (ваше участие допускает запись без согласия собеседника, за исключением случаев, когда разговор тайно записывает иное лицо; в суде такая запись будет оценена как письменное доказательство, если можно установить участников); - скриншоты своих отзывов с датами; - письменные или видео-показания свидетелей (мама, администратор, независимый хирург).

-
3. Если иск подан — необходимо в письменных возражениях указать, что отзыв содержит персональное мнение автора о фактически оказанной услуге, все описанные обстоятельства являются реальными, а также сослаться на п. 9 Постановления Пленума ВС РФ № 3 от 24.02.2005, настаивая на отсутствии оснований для удовлетворения иска.
Рекомендуется привлечь юриста для представления интересов в суде.
 4. При наличии угроз и давления со стороны клиники после опубликования отзыва вы вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор (как потребитель) и в полицию с заявлением о воспрепятствовании реализации ваших прав (возможно, по ст. 128.1 УК РФ — клевета, если угрожают заведомо ложным доносом, но это редкий случай).
 5. Если клиника распространяет сведения о вас (например, утверждает, что вы не были пациенткой, что вы шантажируете), вы сами вправе подать иск о защите чести, достоинства и деловой репутации.

6.4. Итоговая оценка перспектив

При условии, что описанные в отзыве события реальны и у автора есть доказательства, шансы клиники на выигрыш крайне малы. Суды часто отказывают в исках к потребителям, если отзыв является выражением мнения и не содержит оскорблений. Однако отдельные перечисленные выше «рискованные» формулировки могут дать истцу возможность оспорить отдельные фразы и добиться удаления части текста. Рекомендуется следовать предложенной редакции, чтобы минимизировать любые риски.

7. Список использованных нормативных источников

1. Конституция РФ (ст. 23, 29).
 2. Гражданский кодекс РФ, ст. 150, 151, 152, 152.1, 152.2, 1099.
 3. Уголовный кодекс РФ, ст. 128.1 «Клевета».
 4. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ст. 22 (право пациента на получение информации о состоянии здоровья и медицинских документах).
 5. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
 6. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.02.2005 № 3 «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц» (п. 7, 9, 10, 11).
 7. Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите чести, достоинства и деловой репутации, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 16.03.2016.
-

8. Конвенция о защите прав человека и основных свобод (ETS N 5), ст. 10.

Материал подготовлен для внутренней редакционной публикации и не является персональной юридической консультацией. Для представления интересов в конкретном судебном деле рекомендуется обратиться к адвокату.

