К сожалению, бывают ситуации, когда в результате халатного отношения владельцев и работников ресторана, кафе или иных мест общественного питания причиняется вред здоровью посетителей (использование некачественных продуктов при изготовлении блюд, отсутствие достаточного количества разделочного инвентаря, нарушение санитарных требований при мытье посуды, недостаточное количество столовой посуды и т.д.). Чаще всего это отравления и инфекционные заболевания.

Наиболее опасны с точки зрения возникновения инфекции: многокомпонентные салаты (в первую очередь с майонезом и сметаной), пирожные и торты с кремом, шаурма, изделия из рубленого мяса (котлеты, рулеты, паштеты), студень.

Бактерии и вирусы могут находиться и на поверхности плохо промытых фруктов и овощей. С едой могут передаваться возбудители сальмонеллезов, кампилобактериозов, иерсиниозов, дизентерии, норовирусной и ротавирусной инфекций, вирусного гепатита А.

Порядок предоставления услуг общественного питания регулируется Правилами оказания услуг общественного питания (утв. Постановлением Правительства от 21.09.2020 № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»).

Потребитель имеет право на то, чтобы оказываемая ему услуга была безопасна для жизни и здоровья (ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Вред, причиненный здоровью потребителя, подлежит возмещению в полном объеме. Это значит, что если Вам причинили вред в заведении общественного питания, Вы, как потребитель, имеете право требовать компенсацию.

Запрещается обращение пищевых продуктов, материалов и изделий, которые являются опасными и (или) некачественными по органолептическим показателям (ч. 2 ст. 3 Федерального закона от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»).

**Внимание! Факт причинения вреда** **необходимо доказать**. Для того, чтобы было более понятно, рассмотрим алгоритм Ваших действий, если причинен вред здоровью, вследствие употребления некачественных блюд, к примеру, в ресторане быстрого питания.

**Как действовать, если после ужина в ресторане Вы почувствовали недомогание, или у Вас появились симптомы отравления?**

**Шаг первый**

**Сохраните чек** из ресторана, либо если чек не сохранился, но Вы оплачивали счет картой, выписку с банковской карты, которые могли бы подтвердить посещение Вами ресторана. Кроме того, Вы можете использовать косвенные доказательства – фото, показания свидетелей и т.д.

Естественно, никто не отправляется в ресторан в надежде получить отравление, но на всякий случай сохраняйте чеки в течение суток.

**Шаг второй**

Если у Вас появились признаки пищевого отравления не стоит заниматься самолечением, посетите врача, либо вызовите специалиста на дом. **Попросите врача выдать Вам справку**, подтверждающую факт обращения за медицинской помощью по причине пищевого отравления. Тем самым Вы докажете факт недомогания из-за некачественной (или плохо приготовленной) пищи. Крайне желательно, чтобы в справке была отражена причинно-следственная связь между ужином в ресторане и отравлением.

Если из-за отравления Вас госпитализировали, то выданный Вам при выписке документ также может служить доказательством оказания Вам медицинской помощи.

**Сохраняйте все чеки на лекарства** (!) - потраченные на лечение средства можно взыскать с заведения, где была оказана некачественная услуга общественного питания. Однако помните, что указанные в чеке лекарственные средства, действительно должны применяться при пищевых отравлениях или токсикоинфекциях. Это придется доказывать причинителю вреда.

**Шаг третий**

После получения медицинской справки и на основании имеющегося у Вас чека из ресторана (счета), **напишите претензию в адрес ресторана**, где оказали некачественную услугу. К претензии **приложите свои доказательства** (копии медицинского заключения, чека из ресторана, чеков с покупки лекарств, фото, видео и т.д.). Также **укажите в претензии какую конкретно компенсацию Вы хотели бы получить:**

- сумма счета за ужин в ресторане,

- сумма, которую Вы потратили на лечение (в случае расходов на посещение врача или покупку лекарств у Вас также должны быть на них чеки),

- компенсацию утраченного заработка (если отравление привело к длительной потере работоспособности). В соответствии со ст. 1085 Гражданского кодекса РФ, при причинении гражданину увечья или ином повреждении его здоровья, возмещению подлежит утраченный потерпевшим заработок (доход), который он имел, либо определенно мог иметь.

Претензию можно вручить исполнителю некачественных услуг лично, составив ее **в двух экземплярах**: один передается представителю ресторана, другой остается у Вас. Представитель ресторана должен расписаться и указать дату получения документов на Вашем экземпляре. Либо можно направить претензию почтой заказным письмом с уведомлением о вручении, а лучше с описью вложений, если к претензии приложены доказательственные документы.

Организация общественного питания обязана ответить вам **в течение 10 дней** (в соответствии со ст. 31 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Если за указанный срок разрешить проблему невозможно, Вам должны предоставить письменное объяснение причин с указанием новых сроков.

**Шаг четвертый**

Если владелец ресторана **проигнорировала Вашу претензию** или ответила отказом, следующим шагом будет составление и **подача искового заявления в суд**. Там Вы можете выдвигать те же требования, что перечислены выше (в претензии), а сверх этого – компенсацию морального ущерба и потребительский штраф.

*Компенсация морального ущерба***-**доказав факт причинения вреда, Вам уже не нужно доказывать физические или нравственные страдания, которые и составляют моральный вред, суд просто должен определить Ваши страдания в денежном эквиваленте, исходя из судебной практики.

*Потребительский штраф* *-* при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992                             № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Помните, что в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, в том числе и в сфере оказания услуг общественного питания, **освобождаются от уплаты государственной пошлины**. Чтобы Вас освободили от ее уплаты, необходимо в исковом заявлении указать, что требование Ваше основано на Законе РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Иски предъявляются в суд по месту жительства истца (т.е. потребителя), или по месту нахождения ответчика, или по месту причинения вреда, т.е. по месту расположения предприятия общественного питания, услугами которого Вам причинен вред.

**К исковому заявлению необходимо приложить**медицинские документы, подтверждающие факт пищевого отравления, кассовые чеки на приобретение лекарств, чек (счет) из ресторана (если он есть), бухгалтерскую документацию о недополученном доходе (если таковая имеется).

**Шаг пятый**

Также параллельно Вы можете **подать жалобу** в территориальный орган Роспотребнадзора (по месту расположения предприятия общественного питания, услугами которого Вам причинен вред).

В обращении необходимо указать:

1. Что Вы употребляли в пищу в день приобретения продукции общественного питания и за 7 суток до посещения (с указанием даты и времени приема пищи);

2. Имели ли продукты на вкус, запах, цвет, консистенцию, не соответствующие качественной пище (при возможности приложите фото);

3. Были у Вас иные клинические проявления пищевого отравления (повышенная температура (от 37-37,5 до 39-40 градусов); потеря аппетита, недомогание; тошнота и рвота; вздутие живота и расстройство стула; боли схваткообразного характера; холодный пот, снижение давления);

4. В какое лечебное учреждение Вы обращались, были ли госпитализированы в стационар?

5. Имеете ли Вы медицинские документы с указанием установленного первичного и окончательного диагноза. Предоставьте по возможности копии данных документов.

Сотрудники Роспотребнадзора рассмотрят Вашу жалобу в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**По результатам рассмотрения Вашего обращения может быть**:

1) объявлено **предостережение** организации о недопустимости нарушения обязательных требований при наличии достаточных сведений о нарушении санитарных правил и **установлении личности гражданина** (ч. 1 ст. 49 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации»);

2) либо проведена **внеплановая проверка, но** исключительно при **непосредственной** **угрозе**причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан, **по фактам** причинения вреда жизни и тяжкого вреда здоровью граждан (при условии согласования с органами прокуратуры) (пп. а) п. 3 Постановления Правительства РФ от 10.03.2022 № 336 «Об особенностях организации и осуществления государственного контроля (надзора), муниципального контроля»).

В свою очередь, установить непосредственную угрозу для жизни может только медицинская организация, руководствуясь медицинскими критериями квалифицирующих признаков тяжести вреда здоровью раздела II приложения к [приказу](https://base.garant.ru/12162210/) Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 24.04.2008 № 194н.

По результатам рассмотрения обращения Вам будет направлен письменный ответ, который Вы также можете использовать в качестве доказательств в суде.