

## **Информация о действиях при пищевом отравлении после получения услуги на предприятиях общественного питания**

Руководители предприятий общественного питания должны приложить все усилия для того, чтобы обеспечить выполнение требований санитарных правил всеми работниками организаций и создать необходимые условия для соблюдения санитарных правил при приеме, производстве, хранении и реализации продукции гарантированного качества.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица – руководители предприятий общественного питания в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" обязаны направлять в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области информацию об аварийных ситуациях, остановках производства, о нарушениях технологических процессов.

Организация качественного производственного контроля и своевременное информирование органов Роспотребнадзора о тех или иных нестандартных ситуациях, принятие своевременных управленческих решений позволит избежать осложнения санитарно-эпидемиологической обстановки в предприятиях общественного питания.

Согласно статье 1095 Гражданского кодекса Российской Федерации вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

Эти же нормы закреплены и статьей 14 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон), согласно которой вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, а вред, причиненный вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Также статьей 15 Закона предусматривается возмещение морального вреда, причиненного вследствие нарушения изготовителем, исполнителем, продавцом прав потребителей. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В соответствии с Законом потребитель в случае получения услуги ненадлежащего качества вправе так же отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы.

В этой связи необходимо разъяснить алгоритм действий потребителя.

### *Алгоритм действий в случае появления пищевого отравления после употреблении пищи на предприятии общественного питания*

В первую очередь, если потребитель почувствовал себя плохо и изменение в состоянии своего здоровья связывает с употреблением определенных продуктов, в обязательном порядке следует обратиться за помощью в медицинское учреждение. Если ухудшение состояния происходит стремительно, необходимо воспользоваться Скорой медицинской помощью.

Согласно действующему законодательству о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, о каждом случае инфекционной болезни, носительства возбудителей инфекционной болезни или подозрения на инфекционную болезнь медицинские учреждения обязаны предоставлять экстренное извещение в течение 12 часов в территориальный орган, уполномоченный осуществлять федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор. Данная информация необходима для принятия оперативных решений, направленных на предупреждение причинения вреда жизни, здоровью людей, окружающей среде.

Необходимо подробно объяснить врачу, с употреблением какого продукта потребитель связывает ухудшение своего самочувствия. Данная информация поможет специалистам определить способ лечения, а в дальнейшем заключение медицинской организации (выписной эпикриз с диагнозом) может лечь в обоснование исковых требований к организации или индивидуальному предпринимателю, продавших некачественный продукт или оказавших услугу общественного питания ненадлежащего качества.

Следующим шагом является обращение к продавцу, исполнителю услуг, изготовителю с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть четко сформулированы требования о расторжении договора, о компенсации материального вреда. В претензии нужно указать наименование товара, изготовителя, дату изготовления и упаковки, срок годности, массу нетто, термическое состояние (охлажденное, замороженное) и другие отличительные признаки товара, указанные на маркировке. Если потребитель пользовался услугой общественного питания, то указывается дата посещения, блюда, которые были заказаны, а так же те блюда, которые послужили причиной отравления.

Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу (исполнителю, законному представителю юридического лица, индивидуальному предпринимателю, либо лицу, уполномоченному на принятие претензии), либо направить по почте письмом с уведомлением о вручении. В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре не лишним будет указать дату, должность и Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

Требование потребителя о расторжении договора и возмещении убытков, причиненных потребителю должны быть рассмотрены в течение десяти дней со дня предъявления требования (статьи 22 и 31 Закона).

В случае отказа продавца в удовлетворении требований, заявленных в претензии в добровольном порядке, либо неполучении ответа, потребитель вправе обратиться в суд.

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителю продавцом (изготовителем) товара уплачивается неустойка в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки, а исполнителем услуги – в размере 3% за каждый день (общая сумма неустойки при оказании услуг не может превышать цену заказа).

За отказ в урегулировании ситуации в добровольном порядке судом в пользу потребителя присуждается штраф продавцу (изготовителю) или исполнителю в размере 50% от цены иска.

Если по причине отравления некачественным продуктом потребитель обратился за медицинской помощью, заключение врача будет являться необходимым документом для доказательства факта причинения вреда здоровью, вследствие употребления некачественного продукта питания или блюда, поскольку в соответствии со статьей 55 Гражданско-процессуального Кодекса Российской Федерации каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается, как на основания своих требований и возражений.

В обоснование исковых требований могут быть положены и материалы разбирательства по случаю пищевого отравления контролирующими организациями. Поэтому, как только потребителю оказана достаточная медицинская помощь, ему рекомендуется обратиться с жалобой на действия продавца или изготовителя товара, исполнителя услуги в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области (г. Волгоград, пр. им. И.В. Ленина, д. 50 Б) или в его территориальные отделы в районах области.

Помощь в составлении претензии и искового заявления может быть оказана Консультационным центром защиты прав потребителей ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Волгоградской области" телефон 37-29-19 (г. Волгоград, ул. Ангарская д. 13 б).

Обращения в форме электронных сообщений направляются в Управление Роспотребнадзора по Волгоградской области путем заполнения специальной электронной формы на Едином портале Роспотребнадзора для подачи обращений граждан, который размещен на главной странице официального сайта Управления – ссылка "отправить обращение" <https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/> или на бумажном носителе на адрес: г. Волгоград, пр. Ленина, д. 50 б.

В соответствии со статьей 40 Закона и статьей 47 Гражданско-процессуального Кодекса Российской Федерации Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственный надзор в области защиты прав потребителей, может быть привлечен судом к участию в деле по инициативе

лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

В этой связи, до принятия судом первой инстанции решения по делу, потребитель может обратиться с соответствующим ходатайством в суд. В случае принятия судом решения о необходимости привлечения Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области к участию в деле, данная служба подготовит и направит в суд соответствующее заключение по делу.