

К сожалению, бывают ситуации, когда в результате халатного отношения владельцев и работников ресторана (использование некачественных продуктов при изготовлении блюд, отсутствие достаточного количества разделочного инвентаря, нарушение санитарных требований при мытье посуды, недостаточное количество столовой посуды и т.д.) причиняется вред здоровью посетителей. 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 сальмонеллез, кампилобактериоз, иерсиниоз, дизентерии, норовирусной и ротавирусной инфекций, вирусного гепатита А.

В соответствии со ст. 7, Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 услуга должна быть безопасна для жизни и здоровья потребителя.

Как поступить, если после ужина в ресторане Вы почувствовали недомогание, или у вас появились симптомы отравления?

1. Срочно обратитесь к врачу. Это необходимо, как для оказания Вам квалифицированной помощи, так и в целях сбора доказательств. Дело в том, что в этой неприятной ситуации Вам надо доказать, что вред здоровью был причинен именно в результате ужина в ресторане. В связи с этим Вам необходимо получить медицинское заключение. Крайне желательно, чтобы в нем была отражена причинно-следственная связь между ужином в ресторане и отравлением.

2. Обязательно сохраняйте чек из ресторана, либо, если чек не сохранился, но Вы оплачивали счет карточкой, выписку по банковскому счету. Еще необходимо найти нескольких свидетелей, которые смогут подтвердить Ваши доводы.

3. Следующий шаг напишите претензию владельцу ресторана (индивидуальному предпринимателю или руководителю юридического лица). К претензии приложите копию чека и медицинского заключения.

В претензии Вы можете заявить требования:

- о возврате стоимости ужина,
- о компенсации стоимости лечения,
- в случае длительного больничного, компенсацию утраченного заработка.

Претензию надо направлять заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если в добровольном порядке уладить ситуацию не удалось, следует обратиться с исковым заявлением в суд. В суде, помимо названных выше требований, Вы вправе потребовать компенсации морального вреда, а также «потребительского штрафа» (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.)

Кроме заявления в суд, Вы также вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор. Ваша жалоба будет рассмотрена и при выявлении нарушений санитарного законодательства, и в области защиты прав потребителей. Виновные лица будут привлечены к ответственности.