Меморандум.

Тема: **Посетитель требует компенсацию. Постороннее включение**

**I.** В соответствии со ст.779 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Отношения, возникшие между посетителем/ потребителем и IFCM, возникли из услуг оказанных в сфере общественного питания, в связи с чем в данном случае так же следует руководствоваться как нормами Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 г. № 2300-1, так и Постановлением Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания».

В силу ст. 4, и ст.7 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан оказать услугу, качество которого соответствует договору и при отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых услуга такого рода обычно используется. Если на услугу законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие услуг указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

Таким образом качественной признается услуга, которая соответствует вышеуказанным критериям, и прежде всего, она должна соответствовать условиям заказа, требованиям договора, кроме этого, посетитель/ потребитель имеет право на безопасность оказываемых услуг для его жизни, здоровья, имущества.

Поскольку согласно п.16 «Правил оказания услуг общественного питания» потребитель имеет право на получение услуг, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа, то качество и безопасность услуги оказываемой IFCM, в сфере общественного питания должно соответствовать обязательным требованиям нормативных документов, в том числе правилам, стандартам, санитарным нормам и правилам, техническим документам, в частности Межгосударственному стандарту ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования» (введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 июня 2013 г. N 192-ст), а также должно обеспечиваться соблюдением IFCM обязательных условий и требований определенных Федеральным законом «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 20 января 2000 года за №29-ФЗ.  
  
Согласно ст. 17 Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» исполнитель обязан приготовлять блюда в соответствии с техническими документами, с соблюдением требований санитарных и ветеринарных правил и норм, при приготовлении блюд нужно использовать сырье, соответствующее требованиям нормативных документов.

Исходя из анализа вышеуказанных нормативных актов, процесс обслуживания в общественном питании это совокупность операций, выполняемых в данном случае IFCM при непосредственном контакте с посетителем /потребителем услуг в ходе реализации продукции, при этом условиями обслуживания является совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе получения услуги, а безопасностью услуги является комплекс свойств услуги (процесса), при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

Данный анализ приведенных норм будет применяться судами, государственными органами и третьими лицами, при рассмотрении споров подобных этому.

**II.** В части вопроса:

*Просьба уточнить, каковы действия сайта по предоставлению/непредоставлению компенсации в данном случае? Есть ли установленная процедура действия в данной ситуации и какие могут быть риски в случае, если мы откажем в компенсации клиенту?*

**1.** Руководителю необходимо провести служебное расследование, получить объяснения свидетелей, дополнительные доказательства, поручить подготовить заключение и принять решение по ситуации.

**2.** При приятии решения о возможности возмещения ущерба, либо отказе в таком возмещении, следует исходить из следующего:

**а.** приведенной выше консультации;

**б.** фактических обстоятельств сложившейся ситуации:

- наличие свидетелей со стороны потребителя (компания, знакомые, другие работники, представители коллектива), которые находились в момент происшествия в зале;

- наличие свидетелей со стороны IFCM, к примеру обращение потребителя к администратору, официанту, работнику кухни и т.д.;

- наличие записи в книге жалоб;

- видеозаписи помещения столовой в момент происшествия;

- наличие «эвакуированного» инородного предмета, (в редких случаях - сколотого зуба), как выглядит, мог ли предмет пройти через фильтры при приготовлении пищи, в каком виде, был предоставлен потребителем администрации, был ли упакован, требовал ли заверить подписью, печатью, упаковку и т.д.;

- наличие медицинской справки, заключения, из которой бы следовало, что повреждение связано с некачественно оказанной услугой IFCM;

- наличие претензии, исковое;

- наличие квитанций по оплате стоимости лечения именно этого повреждения;

- наличие квитанции об оплате оказанной IFCM услуги;

- иное.

**в.** отношений с Клиентом, иногда легче заплатить требуемую сумму, чем получить негативный отзыв Клиента и потерять, возможность продления отношений на новый период, либо получить иную негативную реакцию и т.д.;

**г.** судебная практика по данным случаям разнообразна, происходят как отказы в требованиях, так осуществляется взыскание вплоть до размера полного заявленного требования Х 50%, плюс моральный вред При этом суд обращает внимание на приведенные выше в п. «б» моменты и выносит решение в зависимости от ситуации и косвенных признаков, подтверждающих факт причинения вреда некачественно оказанной услугой, в том числе - свидетельскими показаниями, повторяемостью событий причинения вреда потребителям, именно в данном пункте общественного питания, наличию записи в книге жалом и т.д.

При этом, взыскание происходит не только в части суммы фактически причиненного материального ущерба, но также и в части морального вреда.

**д.** в соответствии с п.6 ст.13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» 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 пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

**е.** потребитель может обратиться в Роспотребнадзор, результатом обращения возможно станет выездная проверка, при этом будут проверять не только данный случай, но и другие моменты соблюдения действующего законодательства в части оказания услуг питания, санитарии, проверяющим органам нужен положительный для них результат и т.д.

Итоговым моментом будет административный материал в отношении юридического лица и генерального директора, с вынесением по результату Постановлений о привлечении к административной ответственности, с различными санкциями предусмотренным КоАП РФ.

**ё.** IFCM, застраховало свою ответственность при причинении ущерба третьим лицам, но учитывая размер франшизы, при причинении ущерба здоровью потребителя в виде скола/ повреждения зуба, наличия инородного предмета в пище и т.д., истребовать ее не получиться.

**ж**. репутационные риски IFCM, связанные с публикацией потребителем, в средствах СМИ, интернет и иных сетях информации о факте оказания IFCM предположительно некачественной услуги.

**з.** при признании факта причинения ущерба и решения вопроса в досудебном порядке, путем выплаты потребителю стоимости причиненного ущерба, возможно наметиться тенденция к массовому потребительскому терроризму на данном участке, с целью восстановить поврежденные зубы на основании информации, только об одном факте выплаты компенсации потребителю.

**3.** По результатам принятого решения, необходимо в 10 дневной срок (выходные дни в т.ч. сб., вс. входят в дни отчета срока), с даты обращения потребителя дать ответ на его обращение (ст.22 Закона РФ «О защите прав потребителей»), сервисом Почты России, письмом с объявленной ценностью и описью вложения, а также дополнительными почтовыми сервисами, на эл. адрес.

**При наступлении аналогичных событий, в случае обнаружений посторонних включений в пище, руководствуйтесь в работе настоящим заключением.**