ПАМЯТКА

*для потребителя*

**«Упал, очнулся - гипс!**

**Что делать, если на крыльце магазина (кафе) потребитель получил травму?»**

Зима, вот и гололед. На ступеньках или около магазина (кафе) не редко бывает очень скользко и обычный поход в магазин может закончиться серьезной травмой.

Ответственным за травмоопасный участок может быть собственник здания или арендатор, а также управляющая компания. Очень важно точно определить ответчика, чтобы предъявить претензионные, а затем и исковые требования.

При этом ответственность за жизнь и здоровье потребителя распространяется не только на помещение, где расположен магазин или кафе, но и на прилегающую к данному заведению территорию, которая относится к данной организации, например лестница при входе или парковка.

Главное потребителю в случае получения травмы — немедленно обратиться в медицинское учреждение, чтобы зафиксировать полученную травму, обязательно указав, где она была получена. Если травма серьёзная, можно вызвать скорую помощь на место и зафиксировать, что в момент получения травмы вы находились именно в этом месте, а не где-то рядом.

Потребитель имеет полное право требовать возмещения ущерба и компенсации морального вреда в случае получения травмы, например перелома или сотрясения головного мозга, на территории коммерческой организации. При этом возникает вопрос, к кому именно он должен предъявлять данные требования. Часто собственник бизнеса использует для своей деятельности арендуемые помещения, и поэтому необходимо разобраться, кто именно в итоге будет возмещать ущерб — собственник помещений или арендатор.

Потребитель вправе потребовать возмещения ущерба и компенсации морального вреда в случае получения травмы, поскольку имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке (п. 1 ст. 7 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей (далее – Закона РФ)).

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатка услуги, подлежит возмещению в полном объеме (п.1 ст.14 Закона РФ).

Необходима фотофиксация ступенек, покрытых слоем наледи, которая будет являться доказательством о нарушении владельцем магазина (кафе) статьи 11 «Требования безопасности для пользователей зданиями и сооружениями» Федерального закона № 384-ФЗ от 30.12.2009 «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», согласно которому здание или сооружение должно быть спроектировано и построено, а территория, необходимая для использования здания или сооружения, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе их эксплуатации не возникало угрозы наступления [несчастных случаев](https://www.goodhouse.ru/stars/zvezdnye-istorii/aktery-zhizn-kotoryx-oborvalas-na-sczene-ili-vo-vremya-semok/) и нанесения травм в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва.

***За получением дополнительной консультации в области защиты прав потребителей Вы можете обратиться в Консультационный пункт для потребителей Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» по адресу: г. Орск, пер. Нежинский, 3а, кабинет № 7 или по телефону (3537) 26-91-08.***

Кроме того на базе социальной сети ВКОНТАКТЕ зарегистрировано общественное сообщество ***«Консультационный центр для потребителей. Консультируем, информируем, помогаем!»*** <https://vk.com/public155784104>

***Обратившись в Консультационный пункт для потребителей, Вы можете получить консультацию по защите прав потребителей при возникновении проблемных ситуаций, связанных с нарушением Ваших прав и законных интересов, а так же помощь по составлению претензий и исковых заявлений в суд.***

***Мы рады будем Вам помочь!***