

В Управление Роспотребнадзора по РА обратилась гражданка А. по поводу получения травмы при посещении туалета в магазине ритуальных услуг.

В соответствии с ГОСТом Р54611-2011 «Услуги бытовые. Услуги по организации и проведению похорон» закреплено, что исполнитель обязан обеспечивать безопасность для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг.

Согласно требований СанПин 2.1.2882-11 «Гигиенические требования к размещению, устройству и содержанию кладбищ, зданий и сооружений похоронного назначения», исполнитель данных услуг обязан обеспечить, в похоронных залах для усопших наличие туалета, условий для соблюдения личной гигиены и обеспечение граждан питьевым водоснабжением.

При рассмотрении жалобы, в ходе выезда на место установлено, что в помещении по адресу г. Горно-Алтайск, ул. Шоссейная, 31, размещен прощальный зал и магазин по продаже ритуальных принадлежностей. В коридоре между похоронным залом и магазином имеется туалет и раковина для мытья рук, коридор при этом имеет освещение.

В целях предупреждения нарушений в ходе оказания услуг, индивидуальному предпринимателю выдано предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований санитарного законодательства.

Заявительнице разъяснен порядок обращения за защитой нарушенных прав в суд. В соответствии со ст. 1064 Гражданского кодекса РФ вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом причинившим вред. На основании ст.151 Гражданского кодекса РФ, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями нарушающими его личные имущественные права, либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. При этом истец имеет право на компенсацию морального вреда, но Истцу необходимо самостоятельно доказать вину правонарушителя и обосновать степень этой вины. На основании

представленных доказательств суд будет устанавливать наличие причинно-следственной связи между противоправными действиями ответчика и наступившим моральным вредом у истца.

Разрешение вопросов об определении размера компенсации морального вреда и присуждении компенсации морального вреда осуществляется только в судебном порядке. Однако, существующая в настоящее время практика свидетельствует о том, что возмещение морального вреда может осуществляться и на добровольной основе во внесудебном (досудебном) порядке по жалобе гражданина (например, в рамках заключения досудебного соглашения об урегулировании спора).

Для этого гражданин должен обратиться с письменной претензией к исполнителю услуги, изложить суть происшедшего, потребовать добровольно возместить вред в указанном размере. В случае не решения вопроса в претензионном порядке, гражданин обратится в суд для защиты своих прав и законных интересов.