



Памятка потребителям услуг общественного питания

Оказание услуг общественного питания регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства от 15 августа 1997 года № 1036.

Услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

ПОМНИТЕ! Законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей распространяется только на такие отношения при оказании услуг общественного питания, при которых человек заказывает их исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору. Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Обязанности исполнителя

Исполнитель обязан:

- довести до сведения потребителей информацию о себе, размещая данную информацию на вывеске и в удобных для потребителя местах;

- в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг;
- иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию;
- предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания;
- допускать работников, прошедших специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

Информация об исполнителе

Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске.

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

Информация об оказываемых услугах

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены в рублях и условия оплаты услуг;
- фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления

продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

Право на отказ от оказания услуг

В соответствии со ст.32 Закона РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», п.27 Правил оказания услуг общественного питания потребитель вправе отказаться от заказанной им услуги, но только при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

Ваши права нарушены

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;

- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Также, потребитель вправе: отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем; отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

ПОМНИТЕ! Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

В случае необходимости получения консультаций в области защиты прав потребителей услуг общественного питания, помощи в составлении претензий и исковых заявлений, обращайтесь в отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Чеченской Республике, по адресу: г. Грозный, Октябрьский район, ул. Урицкого, 2а, тел.: 8(8712) 29-41-87, 8(928) 086-66-43.

Консультации оказываются не только по вопросам качества и безопасности услуг общественного питания, но и по другим вопросам защиты прав потребителей.