

Права потребителей при оказании услуг общественного питания

Отношения между потребителем и исполнителем в сфере оказания услуг общественного питания регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), Правилами оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства от 21.09.2020г. № 1515) (далее – Правила).

Под услугами общественного питания понимается изготовление продукции общественного питания, создание условий для потребления и реализации продукции общественного питания и иной пищевой и непищевой продукции (покупные товары) как на месте изготовления, так и вне его по заказам.

Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу в течение всего режима работы исполнителя.

Обязательная информация об исполнителе и оказываемых услугах.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место её нахождения (адрес) и режим ее работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о своих Ф.И.О., о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Информация, доведенная до потребителя, должна быть достоверной.

Информация об оказываемых услугах общественного питания должна содержать: перечень услуг и условия их оказания; наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов; сведения об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции; сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания).

Цена на услуги общественного питания должна определяться стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).

Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания, как в зале, так и вне зала обслуживания.

В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

Потребитель вправе отказаться от предварительно оплаченных услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов по договору.

Исполнитель при расчетах за оказываемые услуги выдает потребителю кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме с учетом требований законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

При нарушении сроков оказания услуги потребитель вправе по своему выбору: назначить исполнителю новый срок; потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу; отказаться от исполнения договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги.

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

При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги; безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества; требовать полного возмещения убытков.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или недостатки не устранены в установленный срок.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. Если нарушаются права потребителя, он вправе отразить в книге ней все нарушения и претензии к исполнителю.

Действия потребителя при причинении вреда:

- Сохраняйте счет (чек), он будет служить доказательством факта посещения данного заведения.
- В случае пищевого отравления обратитесь в медицинскую организацию (вызовите домой врача или скорую медицинскую помощь). Сохраните документы, подтверждающие обращение за медицинской помощью и расходы на лечение (медицинскую справку, выписку при госпитализации, чеки на лечение, лекарства и др.).
- Обратитесь с претензией к исполнителю услуг. Претензия оформляется в двух экземплярах. Претензию можно вручить лично либо по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения. На втором экземпляре претензии, который остается у потребителя, попросите поставить отметку о получении претензии, с указанием даты получения, должности, ФИО принявшего, его подписи, печати или штампа организации или индивидуального предпринимателя, если таковая имеется.
- Обратитесь в территориальный отдел Роспотребнадзора с целью оценки соблюдения исполнителем санитарных требований.
- В случае отказа исполнителя в удовлетворении имущественных требований, обратитесь с исковым заявлением в суд.

За дополнительной консультацией по возникающим вопросам можно обратиться в Консультационный пункт для потребителей по адресу: г. Ржев, ул. Грацинского, д. 27, каб. 104, тел.: (48232) 3-34-85, e-mail: cgsen.rzhev@mail.ru.

Материал подготовлен на основе открытых Интернет-источников