

Памятка потребителю услуг общественного питания

В настоящее время в сфере общественного питания действует огромное количество организаций, различающихся между собой по типам (ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная и другие), по размерам (начиная от мелких закусочных и заканчивая ресторанами класса люкс и крупными сетями общепита), а также по видам оказываемых услуг. Все предприятия общественного питания должны придерживаться санитарным правилам и соответствовать определенным требованиям.

Услуги общественного питания регулируются Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг общественного питания, утв. пост. Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036.

При растущем спросе на услуги общественного питания, качество их оказания в ряде случаев вызывает претензии со стороны граждан. Данная памятка предназначена для населения, потребителей при использовании услуг общественного питания. Потребителю следует знать о своих правах при пользовании данными услугами.

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

Что должна содержать информация?

- 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, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции. При этом, исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания. Соответствующее измерительное оборудование должно быть установлено в доступном для потребителя месте;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, 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. При этом, потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

Помните! Каждое заведение общественного питания обязано иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Права потребителя:

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

При обнаружении недостатков оказанной услуги, в том числе недостатков в продукции, потребитель вправе по своему выбору потребовать (п.26 Правил оказания услуг общественного питания):

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; если недостатки не будут устранены потребитель вправе отказаться от оказанной услуги и потребовать полного возмещения убытков
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Законодательством потребителю предоставлено право осуществлять предварительный заказ на оказание услуги общественного питания, такой заказ может быть оформлен путём составления документа (заказ, квитанция и др.), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, Ф.И.О. потребителя, вид услуги, её цена и условия оплаты, ответственность сторон и др.), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи. Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при

условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору (п.25 Правил оказания услуг общественного питания): назначить 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.

Потребитель имеет право призвать к ответственности заведение, в котором оказали некачественную услугу, и потребовать возмещения, причиненного ему вреда. Вред, причиненный здоровью потребителя в связи с необеспечением качества и безопасности оказываемой услуги, непредставлением полной и достоверной информации об услуге, подлежит возмещению в полном объеме заведением, в котором потребителю оказали услугу общественного питания. Для этого необходимо обратиться к администрации заведения общественного питания, где оказали данную услугу, и оставить им письменную претензию, в которой будут изложены все обстоятельства произошедшего и требования потребителя. Если руководитель игнорирует встречи с потребителем, отказывается в удовлетворении претензии и т. д., то следует написать жалобу в Управление Роспотребнадзора, на основании которой будет организована внеплановая проверка данного пищевого объекта. Возможно, также, что потребителю придётся отстаивать свои права в суде.

В заключение необходимо отметить некоторые права исполнителей и обязанности потребителей.

Предприятие наряду с оказанием услуг вправе предложить потребителю другие платные услуги (например, живая музыка). Однако, оплачивать такие услуги потребитель не обязан, а если они оплачены, то вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Потребитель, в свою очередь, обязан оплатить оказываемые ему услуги общественного питания в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем. При этом ему может быть предложена возможность внесения предварительной оплаты услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.

В обязательном порядке при расчетах за оказываемые услуги потребителю выдается документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды).

Нужно иметь ввиду, что потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Любой потребитель в случае нарушения его прав при предоставлении услуг общественного питания может обратиться за помощью в Межрегиональное Управление Роспотребнадзора по Республике Крым и городу Севастополю по адресу г. Симферополь, ул. Набережная, 67. Так же действует «горячая линия», где можно получить информацию по всем интересующим вопросам. Телефон 8(800)-234-45-01 ежедневно с понедельника по четверг с 9.00 до 17.00, в пятницу с 9.00 до 16.30.

Источник: <http://82.rospotrebnadzor.ru/directions/nadzor/148075/>