**Защита прав потребителей при оказании услуг общественного питания**

При растущем спросе на услуги общественного питания, качество их оказания в ряде случаев вызывает претензии со стороны граждан. Поэтому потребителю следует знать о своих правах при пользовании данными услугами. Отношения в области защиты прав потребителей при оказании услуг общественного питания регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей), Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 (далее — Правила).

Потребитель должен знать... Все предприятия общественного питания подразделяются на пять типов: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная. В свою очередь, рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый, которые должны соответствовать определенным требованиям. Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяются.

На вывеске организации общественного питания размещается следующая информация:

• фирменное наименование (наименование) организации;

• место ее нахождения (адрес);

• тип, класс и режим работы.

Индивидуальный предприниматель также должен также предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию (например, розничная продажа алкогольной продукции), то он обязан довести до потребителя информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем, которая размещается в удобных для ознакомления потребителя местах (уголок потребителя).

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, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции.

• 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.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной. Исполнитель обязан также в наглядной и доступной форме довести до потребителя Правила оказания услуг общественного питания. Каким образом доводится информация? Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг. Причем, потребитель должен иметь возможность ознакомиться с информацией, 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).

Вся необходимая информация доводится до сведения потребителя на русском языке в месте предоставления услуг, а по усмотрению исполнителя - дополнительно на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ. Ущемлять права запрещено! Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие дополнительные возмездные услуги. Однако нельзя выполнять их без согласия потребителя (в этом случае потребитель вправе их не оплачивать). Например, потребитель заказал обеденное блюдо. Дополнительно к заказу ему подан аперитив, стоимость которого включена в счет. Это неправомерно, и потребитель вправе отказаться от оплаты аперитива, а если уже оплатил — потребовать возврата уплаченной суммы на основании п. 3 ст. 16 Закона о защите прав потребителей и п. 24 Правил. Некоторые заведения дополнительно к цене блюд взимают с посетителей дополнительную плату, например, за показ шоу-программы или обслуживание официантом. Информацию об этом также необходимо доводить до потребителей в меню или прейскуранте. В противном случае потребитель также вправе отказаться от оплаты таких услуг. Также нельзя связывать приобретение одной услуги с обязательным приобретением другой (п. 2 ст. 16 Закона о защите прав потребителей). Например, если в меню предусмотрен комплексный обед, то потребитель вправе заказать одно или несколько блюд из входящих в комплекс, оплатив его по соответствующей цене. Безопасность услуги Организации общественного питания обязаны соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах (например, СанПиН 2.3.6.1079-01) обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества (п.6 Правил).

Согласно ст. 7 Закона о защите прав потребителей потребитель имеет право на безопасность оказываемых услуг для его жизни, здоровья, имущества, окружающей среды. Данное право тесно связано с правом потребителя на качество услуги, поскольку некачественные услуги общественного питания нередко создают угрозу здоровью потребителя. Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов. Кроме того, следует отметить, что к оказанию услуг, связанных с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие профессиональную гигиеническую подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов (п.22 Правил).

Помимо безопасности пищевых продуктов исполнитель обязан обеспечить и безопасность присутствия потребителя в зале обслуживания, в частности должна быть исключена возможность причинения вреда ему, а также его имуществу. Порядок оказания услуг Оказать услугу исполнитель обязан любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением ее заказать, на условиях, согласованных сторонами. При этом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей (запрет курения, запрет на нахождение в верхней одежде и другие правила, не противоречащие законодательству РФ).

Заметим, что порой при входе в некоторые заведения общественного питания можно встретить объявление о праве охраны отказать в посещении без объяснения причин. Это в свою очередь ограничивает права потребителей, ведь заведение обязано предоставлять свои услуги любому обратившемуся потребителю, причем условия должны быть одинаковы для всех. К тому же посетитель имеет право на получение всей необходимой информации, в т.ч. и по условиям прохода в заведение. Таким образом, формулировка «без объяснения причин» противоречит нормам закона. Информация должна быть полной и не должна носить дискриминирующий характер. Все помещения организаций общественного питания должны содержаться в чистоте. Текущая уборка должна проводиться постоянно, своевременно и по мере необходимости. После каждого посетителя обязательна уборка обеденного стола. Посуду с трещинами, сколами, отбитыми краями, деформированную, с поврежденной эмалью использовать не допускается. Для раздачи готовых блюд должна использоваться чистая, сухая посуда и столовые приборы.

Предварительный заказ столика В популярных кафе и ресторанах в выходные и праздничные дни творится настоящий «бум»: все столики заняты. Именно для таких случаев существует возможность осуществить предварительный заказ стола – Правила оказания услуг общественного питания позволяют это сделать. Он может быть оформлен письменно, либо посредством телефонной, электронной или иной связи. Если за «бронирование» взимают деньги – это не противоречит законодательству, но впоследствии эта сумма должна быть зачтена в счет заказа.

Предварительный заказ оформляется документом, содержащим такие необходимые сведения, как:

• наименование исполнителя;

• фамилия, имя и отчество потребителя;

• вид услуги, ее цена и условия оплаты;

• даты приема и исполнения заказа;

• условия выполнения услуги;

• ответственность сторон;

• должность лица, ответственного за прием и оформление заказа;

• подпись лица, принявшего заказ;

• другие сведения.

Момент и способ оплаты услуг (предварительная, после отбора блюд, после приема пищи, с авансом или без него, наличный или безналичный расчет) определяется соглашением сторон. Естественно, что при оплате заказа потребителю должны выдать документ, подтверждающий внесение денег (кассовый чек, счет или другие). Услуги непременно должны быть оказаны потребителю в сроки, согласованные с ним (п. 18 Правил). При этом качество этих услуг должно соответствовать обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа (п. 19 Правил). Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем.

Право на отказ потребителя от услуг

Право потребителя на отказ от заказанной им услуги закреплено в ст. 32 Закона о защите прав потребителей и п. 27 Правил. При отказе от заказанной услуги потребитель обязан оплатить тому же ресторану фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Таким образом, при заключении договора об оказании услуг по организации и проведению банкетов, предприятия общественного питания не вправе включать в его текст условие о том, что при отказе потребителя от данных услуг, внесенная сумма предоплаты возврату не подлежит. Исполнитель имеет право претендовать ровно на ту сумму, которая покрывает его фактические расходы в связи с исполнением данного договора. Причем все расходы должны быть подтверждены документально. На практике следует четко определить, что включается в состав фактически понесенных расходов. Например, при отказе от получения качественно приготовленного блюда в сумме фактически понесенных расходов должны учитываться не только стоимость работ и услуг персонала кафе, но и полная стоимость использованных продуктов питания. Если потребитель хочет взвесить блюдо. Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции (п.21 Правил). Для проверки потребителем правильности меры и веса приобретенного блюда на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование (весы). Хранение вещей Ряд организаций общественного питания может указать, что не несет ответственность за сданные на хранение, например, в гардероб, вещи. Зачастую размещены даже соответствующие объявления об этом. За эту услугу посетители деньги обычно не платят. Хотя следует помнить, что в действительности все затраты организации входят в цену услуги, а значит потребитель оплачивает уже и услугу гардероба. В соответствии с ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания.

Классификация предприятий общественного питания» в составе помещений для потребителей на предприятиях общественного питания в ресторанах, барах класса «Люкс» и «Высший» обязательно предусмотрено наличие гардероба.

Для кафе и ресторанов, баров класса «Первый» требуется наличие только вешалок в зале.

В закусочных, предприятиях быстрого обслуживания, буфетах, кафетериях, кофейнях, магазинах кулинарии наличие гардероба и вешалок не обязательно.

Если посетитель сдал вещь (верхняя одежда, головной убор и иные подобные вещи) в гардероб, либо оставил вещь в месте, специально отведенном для этой цели в организации (вешалка), то организация общественного питания обязана принять меры для обеспечения сохранности оставленной вещи (противопожарные, санитарные, охранные и т.п.) (ст. 924 Гражданского кодекса РФ).

Продажа алкогольной продукции

Теме алкоголя тоже стоит уделить должное внимание в связи вступлением в силу ФЗ от 18.07. 2011г. № 218-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции», который предусматривает запрет розничной продажи алкогольной продукции, включая пиво после 22 часов и до 10 часов местного времени, за исключением продажи в местах общественного питания. Из него следует, что для того чтобы в кафе или в ресторане алкоголь не реализовался для распития за пределами кафе/ресторана, потребителю должны принести уже открытую бутылку. Но в этом случае потребитель не будет застрахован от того, что он платит деньги именно за тот напиток, который выбрал. Поэтому потребитель может предложить принести закрытую бутылку с вином и попросить открыть ее в его присутствии. Нарушены права потребителя Закон о защите прав потребителей, а также Правила предусматривают различные последствия нарушения сроков оказания услуги и обнаружения иных недостатков.

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. Исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Если потребитель обнаружит недостатки оказанной услуги, то он в силу п. 26 Правил вправе по своему выбору потребовать:

• безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общепита;

• соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общепита;

• безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества. Так, если в блюде были обнаружены посторонние предметы (например, мухи, стекло), то потребитель вправе потребовать повторно бесплатно приготовить блюдо надлежащего качества в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен (другими словами, в первоначально установленный срок).

Если еда просто приготовлена некачественно, то потребитель на основании п.п. 2 п. 26 Правил вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания (например, разогреть, охладить, досолить, дожарить, доварить до готовности и т.д.).

Кроме всего прочего, 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. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Необходимо помнить, что исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию, а потребителю следует получить у исполнителя документ, подтверждающий оплату оказанных услуг (кассовый чек и т.д.).

Мера ответственности

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (далее КоАП РФ) предусматривает ответственность должностных и юридических лиц:

• за нарушение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания населения (ст. 6.6. КоАП РФ);

• за оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных требований нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг (ст. 14.4 КоАП РФ);

• за оказание услуг при отсутствии установленной информации либо неприменение в установленных федеральными законами случаях контрольно-кассовой техники (ст. 14.5 КоАП РФ);

• за обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ);

• за нарушение права потребителя на информацию, за включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя (ст. 14.8 КоАП РФ). Размер штрафа за указанные нарушения в ряде случаев может достигать 40 000 рублей. За оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности, ст. 238 Уголовного кодекса РФ установлена уголовная ответственность. Разрешаем спор Все претензии к исполнителю услуг лучше всего оформлять письменно, в двух экземплярах, вручая один из них исполнителю под роспись (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения).

За справками обращаться в управление экономики, промышленности и инвестиционной деятельности администрации ВМР по тел. 7-07-28