

Порядок оказания услуг общественного питания



В последние годы многократно возросло количество ресторанов, кафе, баров, закусочных. Такие заведения пользуются большой популярностью, поскольку все больше людей предпочитают проводить свой досуг в данных заведениях.

Оказание услуг общественного питания регулируется ГК РФ, Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»), Правилами оказания услуг общественного питания (утв. постановлением Правительства от 15.08.1997г. № 1036) (далее – Правила оказания

услуг общественного питания).

Право на информацию об услугах общественного питания.

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 (п.15 Правил оказания услуг общественного питания).

Согласно п.12 Правил оказания услуг общественного питания, 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.

При этом в силу п. 3 ст. 426 ГК РФ, отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается. При необоснованном уклонении от заключения публичного договора применяются положения, предусмотренные п. 4 ст. 445 ГК РФ.

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа (п. 11 Правил оказания услуг общественного питания).

Право на отказ потребителя от услуг общественного питания.

Право потребителя на отказ от заказанной им услуги закреплено в ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» и п. 27 Правил оказания услуг общественного питания. При отказе от заказанной услуги потребитель обязан оплатить исполнителю услуг фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Таким образом, предприятия общественного питания не вправе включать в 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.

Если потребитель хочет взвесить блюдо.



Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции. Для проверки потребителем правильности меры и веса приобретенного блюда, на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование (весы). Если потребитель хочет взвесить блюдо, то исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания (п. 21 Правил оказания услуг общественного питания).

Аналогичное требование содержится в п. 7, п. 32 Правил продажи отдельных видов товаров (утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55). Согласно п. 7 Правил продажи отдельных видов товаров, продавец обязан иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения, своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую поверку.

Надеемся, данная информация была полезна для Вас!

*Статья подготовлена специалистом консультационного пункта Сорочинского филиала
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области»*