

Права потребителей при оказании услуг общественного питания

К сожалению, все возрастающее количество предприятий общественного питания не всегда сказывается положительно на качестве оказываемых ими услуг. В связи с этим нередко случаи, когда потребитель, рассчитывая на вкусную еду и приятное времяпровождение в кафе, в итоге может получить практически несъедобную пищу и весьма сомнительные увеселительные мероприятия.

Конечно, это крайний случай, но, наверняка, каждый, кто посещает кафе, бары, закусочные и другие предприятия общественного питания оставался хоть раз недовольным качеством их услуг. Пожалуй, наиболее популярный способ борьбы с таким некачественным обслуживанием – отказ от повторного посещения данного заведения. Но ведь есть более действенные способы защитить свои права и, кроме того, возможность вернуть уплаченные деньги, а также компенсировать понесенные страдания. Быть может не стоит так быстро отказываться от восстановления своих прав, особенно в тех случаях, когда они столь очевидно нарушаются.

Если Вы остались недовольны качеством предоставленной Вам услуги, то в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (далее Правила № 1036) п. 26, Вы 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.

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

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. **Обратите внимание,** потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов (ст. 32 Закона от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Законом РФ «О защите прав потребителей» установлен определенный срок предъявления требований, связанных с выявлением ненадлежащего качества услуги. С учетом специфики сферы общественного питания такие требования могут быть предъявлены при оказанной услуге или в ходе оказания услуги.

ФАКТИЧЕСКИ СРОК ДЛЯ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ОГРАНИЧЕН СРОКОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ВАМ УСЛУГИ И ЕЕ ПРИНЯТИЕМ, ПОЭТОМУ РЕАГИРОВАТЬ В ДАННОМ СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМО СРАЗУ, НЕ ТЕРЯЯ ВРЕМЕНИ.

Согласно ст. 8 Закона от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). На вывеске организации должны быть указаны ее наименование, организационно-правовая форма, местонахождение, тип, класс заведения. Индивидуальный предприниматель должен указать информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. В любом удобном для ознакомления месте должна быть также представлена информация о номере, сроке действия лицензии, органе, ее выдавшем.

Следует отметить, что режим работы по общему правилу устанавливается исполнителями самостоятельно. Информация о нем указывается на вывеске организации. Если возникает потребность временно приостановить работу заведения (например, для проведения плановых



санитарных дней, ремонта), то согласно п. 4 Правил № 1036 необходимо своевременно в доступном для обозрения месте предоставить информацию о дате и сроках возобновления работы.

Информация об оказываемых услугах (предусмотренная п. 12 Правил № 1036) должна включать в себя:

- 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.

Решив защищать свои права, первое, что Вам нужно будет сделать - это обратиться к исполнителю и сообщить ему о выявившихся недостатках.

Если на Ваше устное замечание исполнитель не реагирует, то самым правильным шагом в защиту своих прав - будет составление претензии на имя исполнителя. Претензия должна составляться в двух экземплярах. Один образец передается исполнителю, а на другом исполнитель должен сделать отметку о принятии претензии. Если исполнитель отказывается принять претензию, то Вам необходимо отправить данную претензию по почте заказным письмом с уведомлением. Если ответа не последовало или ответ Вас не устраивает, Вы вправе обратиться в суд с иском заявлением.

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