

Потребитель имеет право ознакомиться с меню, прейскурантами и условиями обслуживания 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).

! В соответствии со ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п.27 Правил оказания услуг общественного питания потребитель вправе отказаться от заказанной им услуги, но только 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:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

! Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;

- соответствующего уменьшения цены услуги;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги если:

- в установленный указанным договором срок недостатки услуги не устранены исполнителем;
- обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе также потребовать полного возмещения причиненных ему убытков.

! Следует помнить, что условия договора, предусматривающие

- *взимание денежных средств за обслуживание потребителей при предоставлении услуг общественного питания;*
- *возлагающие на посетителей ответственности в виде штрафных санкций за нечаянную порчу имущества (бой посуды и т.д.);*
- *приобретение одних продуктов обязательным приобретением других продуктов (например, обязательное приобретение горячего блюда)*

ущемляют права потребителей и признаются недействительными.

За нарушение законодательства о защите прав потребителей предусмотрена административная ответственность по ч.1 и ч.2 ст.14.4, ч.1 ст.14.5, ч.1 и ч.2 ст.14.7, ч.1 и ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ и др.



При необходимости потребитель может получить консультационную помощь по телефону общественной приемной Управления



8 (3532) 44-23-54

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Оренбургской области

## Организация оказания услуг на предприятиях общественного питания



г. Оренбург  
2018 г.



Оказание услуг общественного питания регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг общественного питания, утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036.

Условия оказания услуги общественного питания, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством РФ допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству РФ (запрещение нахождения в верхней одежде и др.).



Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги (например, услуги ведущего, музыкальное сопровождение и др.). Однако выполнять их без согласия потребителя не допускается. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.



Исполнитель обязан:

- соблюдать требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества;



- иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию;



в случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности;



- предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания;



допускать к оказанию услуг работников, прошедших специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры;



- довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске.

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.



Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем (в случае реализации алкогольной продукции крепостью свыше 6 %).



Исполнитель обязан довести следующую информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора:

- 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, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания и составе;
- обозначения нормативных документов, которым 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.