

Учитывая современный ритм жизни, мы не всегда можем поехать дома, часто нам приходится пользоваться услугами ресторанов, кафе, столовых, закусочных.

Оказание услуг общественного питания регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей». Кроме того, отношения между потребителем и исполнителем в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечения прав потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяются Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденных Постановлением Правительства от 15 августа 1997 года № 1036.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги. Однако, нельзя их выполнять без согласия потребителя (в этом случае потребитель вправе их не оплачивать).

В кафе и ресторанах в выходные и праздничные дни творится настоящий «бум»: все столики заняты. А как заранее заказать праздничный банкет и в назначенное время, без проблем получить услугу? Необходимо оформить предварительный заказ на оказание услуги. Он может быть оформлен письменно, либо посредством телефонной, электронной или иной связи. При оплате заказа, потребителю должны выдать документ, подтверждающий внесение денег (кассовый чек, счет или другие виды). Если за «бронирование» взимают деньги – это не противоречит законодательству, но впоследствии эта сумма должна быть зачтена в счет заказа.

А если ваши планы и обстоятельства изменились, а исполнитель не возвращает предварительную оплату? Право потребителя на отказ от заказанной им услуги закреплено ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 27 Правил оказания услуг общественного питания. При отказе от заказанной услуги потребитель обязан оплатить исполнителю 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, сумма задатка 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.

Помните, что исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. Если ваши права были нарушены, вы можете отразить в ней все нарушения и претензии к исполнителю.

При возникновении конфликтных ситуаций потребителям надлежит пройти претензионный путь, предъявив соответствующее требование исполнителю услуги, в случае, если конфликт урегулировать не удалось, Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по РА за помощью в защите Ваших нарушенных прав. Желательно иметь в наличии любой документ, подтверждающий предоставление Вам услуги общественного питания.

Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по вопросам защиты прав потребителей можно ежедневно по телефону: (38822) 64241. Телефон работает по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-45.