

Перед началом массовых корпоративов и банкетов, посвященных празднованию Нового года, обращаем внимание потребителей на некоторые правила, которые необходимо знать при посещении предприятий общественного питания, чтобы защитить свои права.

В соответствии с требованиями Закона РФ "О защите прав потребителей" и нормами гражданского законодательства РФ, разработаны Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036, регулирующие отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивающие права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяющие порядок реализации этих прав.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (запрещение нахождения в верхней одежде и другие). Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов, обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. Правила оказания услуг общественного питания в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

В предприятии общественного питания до сведения потребителей должна быть доведена информация, содержащая следующие сведения: 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, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем; 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. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

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).

Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи. Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий. Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем. Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды).

Потребитель вправе, а Исполнитель обязан предоставить ему возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги 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 потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

Уважаемые потребители, чтобы не оказаться заложником ситуации при заказе праздничного банкета в предприятиях общественного питания, используйте правило: «Доверяй, но проверяй!». Перед тем, как гости сядут за стол, проверьте, все ли блюда соответствуют заявленным требованиям, и если качество вас не устраивает, требуйте устранить нарушения до прихода гостей. Изучайте свои права и смелее их отстаивайте!

В случае нарушения ваших потребительских прав со специалистами Роспотребнадзора можно проконсультироваться по телефону горячей линии: (38822)64241, который работает по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, по пятницам с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-45.