

Памятка потребителю услуг общественного питания



При оказании услуг общественного питания, отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей), Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 (далее — Правила).

Общественное питание - это отрасль народного хозяйства, совокупность предприятий, занимающихся производством, реализацией и организацией потребления кулинарной продукции.

Все предприятия общественного питания подразделяются на пять типов:

- ресторан,
- бар,
- кафе,
- столовая,
- закусочная.

Потребитель при посещении предприятия общественного питания должен знать следующую информацию:

❖ На вывеске организации общественного питания должна быть информация о фирменном наименовании (наименовании) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы.

❖ По требованию потребителя должна предоставляться книга отзывов и предложений.

❖ Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителя следующую информацию:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены в рублях;
- наименование предлагаемой продукции с указанием способов приготовления и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о весе порций готовых блюд, емкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме порций;
- сведения о пищевой и энергетической ценности;
- обозначение нормативных документов, обязательным требованиям которых должна соответствовать продукция;
- правила оказания услуг общественного питания.

Информация о продукции и об услугах должна доводиться до потребителя на русском языке посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

Услуга должна быть оказана исполнителем **любому потребителю**, обратившемуся к нему с намерением ее заказать, на условиях, согласованных сторонами. При этом исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей (запрет курения, запрет на нахождение в верхней одежде и другие правила, не противоречащие законодательству РФ).

Нарушение прав потребителя

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.

Если потребитель обнаружит недостатки оказанной услуги, то он вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общепита;
- уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общепита;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества.

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

Факт причинения вреда необходимо доказать.

Алгоритм действий, если причинен вред здоровью, вследствие употребления некачественных блюд.

1) Сохраняйте чек, при отсутствии чека можно использовать свидетельские показания. Если у Вас появились признаки пищевого отравления, не стоит заниматься самолечением, посетите врача и попросите врача выдать Вам справку, подтверждающую факт обращения за медицинской помощью. Если из-за отравления Вас госпитализировали, то выданный вам при выписке документ также может служить доказательством оказания вам медицинской помощи. Сохраняйте все чеки на лекарства - потраченные на лечение средства можно взыскать с заведения, где была оказана некачественная услуга.

2) После получения медицинской справки и на основании имеющегося у Вас чека составьте претензию в адрес организации, где оказали некачественную услугу, приложив к ней копии документов (медицинские справки, чеки).

В претензии обязательно укажите *сумму денежной компенсации* (сумма счета за обед в ресторане и сумма, которую Вы потратили на лечение, другие расходы).

Претензию можно вручить лично, составив её в двух экземплярах и попросив представителя ресторана расписаться, либо направить почтой заказным письмом с уведомлением о вручении. Если требования не удовлетворены, следующим шагом будет составление и подача искового заявления. В этом случае вы можете рассчитывать ещё и на компенсацию морального вреда.

3) Подайте жалобу в территориальный орган Роспотребнадзора. Сотрудники Роспотребнадзора на основании жалобы проведут внеплановую проверку данного заведения.