

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю разъясняет о требованиях законодательства о защите прав потребителей при оказании услуг предприятиями общественного питания.

Отношения между потребителем и исполнителем в сфере оказания услуг общественного питания регулируются Правилами оказания услуг общественного питания разработанными в соответствии с законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036 (далее – Правила).

В соответствии с указанными Правилами под **потребителем** понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; под **исполнителем** – организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги обществ

29 Октября 2018

Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю разъясняет о требованиях законодательства о защите прав потребителей при оказании услуг предприятиями общественного питания.

Отношения между потребителем и исполнителем в сфере оказания услуг общественного питания регулируются Правилами оказания услуг общественного питания разработанными в соответствии с законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036 (далее – Правила).

В соответствии с указанными Правилами под **потребителем** понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; под **исполнителем** – организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

Следует отметить, что исполнитель услуги обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность правильного выбора.

Информация должна содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены 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 бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме его порций;
- 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.

Также, исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой продукции общественного питания, иметь книгу отзывов и предложений, предоставлять ее потребителю по его требованию.

Кроме того, исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая информацию на вывеске; индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа в удобном для ознакомления потребителя месте.

Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги:

– потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;

– потребовать уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;

– потребовать безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги 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.

В случае отказа исполнителя услуги общественного питания в удовлетворении в добровольном порядке заявленных требований, потребитель вправе обратиться в суд по выбору: по месту нахождения организации, по месту жительства или пребывания потребителя либо по месту заключения или исполнения договора.

Уважаемые потребители за консультацией по вопросам защиты прав потребителей Вы можете обращаться в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске, по адресу: г. Канск, ул. Эйдемана, 4. т. (8-39161) 2-22-12, в дни приема: понедельник с 9 до 12 часов; в среду с 15 до 18 часов, а также в рабочие дни по телефону (839161) 2-22-12.