

По оценкам специалистов в домашних условиях готовится примерно 69% пищи, на предприятиях общественного питания - около 31%.

Различаются следующие типы предприятий: ресторан, кафе, бар, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, столовая, закусочная, магазин (отдел) кулинарии, заготовочный цех. По набору помещений, форме обслуживания, ассортименту реализуемой продукции предприятия должны соответствовать заявленному типу. Минимальные требования к объектам общественного питания установлены в ГОСТе 30389-2013. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования», обязательные требования установлены в СП 2.3.6.1079-01.2.3.6. «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья», в «Правилах оказания услуг общественного питания», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. N 1036 (далее - Правила).

Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав. Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

Право на информацию

В соответствии с п. 11 Правил организация общепита обязана довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске. А индивидуальный предприниматель, осуществляющий свою деятельность в сфере общепита, должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и

наименовании зарегистрировавшего его органа. Если в предприятии осуществляется продажа алкогольной продукции - информацию о номере срока действия лицензии и органе, выдавшем её.

Исполнитель, согласно п. 12 Правил, обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

- ✓ перечень услуг и условия их оказания;
- ✓ цены в рублях и условия оплаты услуг;
- ✓ 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, витаминов, макро- и микроэлементов) и составе (в том числе наименования пищевых, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов).

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании услуг.

Право на качество и безопасность.

Качество и безопасность продукции общественного питания является одним из важных показателей деятельности предприятия. Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов. Основные физико-химические показатели качества продукции, порядок определения средней массы, допустимые отклонения указаны в Методических указаниях по лабораторному контролю качества продукции общественного питания, одобренных Минздравом

СССР 23.10.1991 N 122-5/72, рекомендованных Минторгом СССР от 11.11.1991 N 1-40/3805).

Если проданная продукция не соответствует заявленному в меню по составу, способам тепловой обработки, имеет несвойственный продуктам запах, вкус, не доведена до готовности, имеет посторонние включения, истекший срок годности, потребитель вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков или соответствующего уменьшения цены или безвозмездного изготовления продукции. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную продукцию. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки. Убытки возмещаются в полном объеме в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (ст. 29 Закона, п. 26 Правил).

Требование потребителя должно быть удовлетворено в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен или в разумный срок, назначенный потребителем (ст. 30, ст. 31 Закона).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый час просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором не определена - общей цены заказа.

При расчетах за оказываемые услуги потребителю выдается документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды).

Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции.

Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие), но не вправе ограничивать гражданские и потребительские права. «Фейс-контроль», правило «Охрана имеет право отказать в посещении заведения без объяснения причин» ущемляют права потребителя и ограничивают его право на получение информации. При этом информация не должна носить дискриминирующий характер.

Об оплате за обслуживание. В соответствии с п. 3 ст. 16 Закона исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Согласно ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» официант – это работник, занимающийся обслуживанием потребителей в зале, в том числе сервировкой стола, подачей блюд и напитков, расчетами с потребителями. Таким образом, обслуживание – это действие официанта по оказанию услуги общественного питания, которое неразрывно связано с самой услугой, что не позволяет квалифицировать её как отдельную самостоятельную услугу. Поскольку данная услуга не имеет потребительской ценности и обслуживание – это обязанность организации общественного питания, следовательно, взимание оплаты за обслуживание может быть расценено, как нарушение прав потребителей. Потребитель вправе отказать от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы (п. 3 ст. 16 Закона).

О штрафных санкциях в отношении разбитой посуды и другого ущерба, нанесенного предприятию общественного питания. Во-первых применение штрафных санкций возможно только уполномоченными на то органами в соответствии с КоАП РФ, во-вторых в соответствии со ст. ст. 210, 211 ГК РФ собственник несет бремя содержания принадлежащего ему имущества и несет риск его случайной гибели или случайного повреждения. Однако это не повод - бить посуду, так как вред,

причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Об ответственности исполнителя за вещи сданные в гардероб. Если хранение осуществляется безвозмездно, хранитель обязан заботиться о принятой на хранение вещи не менее, чем о своих вещах, во всяком случае принять для сохранения переданной ему вещи меры, обязательность которых предусмотрена законом, иными правовыми актами или в установленном ими порядке (противопожарные, санитарные, охранные и т.п.) (ст. 924 ГК РФ).

Об аннулировании заказа. Должен ли исполнитель вернуть деньги, оплаченные в счет выполнения заказа, если потребитель в одностороннем требует расторгнуть договор? Исходя из ст. 32 Закона и нормы п. 27 Правил потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

Об алкогольной продукции. Во избежание претензий со стороны контролирующих органов при продаже алкогольной продукции потребителю, исполнителю необходимо открыть бутылку алкогольного напитка. В противном случае есть риск быть привлеченным к ответственности в соответствии с ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ. Однако если у потребителя есть сомнения, следует предложить официанту открыть бутылку в присутствии гостя.

О книге отзывов. 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, но лучше составить письменную претензию в двух экземплярах и вручить ее под подпись на Вашем экземпляре представителю организации.

**Учебно-консультационный центр
по защите прав потребителей,
гигиенического обучения
и воспитания населения**

uk-centr4@altge.ru

**ФБУЗ
«Центр гигиены и
эпидемиологии в Алтайском крае»**

Об услугах общественного питания потребителю и предпринимателю



**Барнаул
2018**