# Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере

# защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области

# в Великоустюгском, Кичменгско-Городецком, Никольском районах

(Красноармейская ул., д.1, Великий Устюг, 162390)

факс (81738) 2-01-99, Е-mail: to-vu@vologda.ru)

## РЕКОМЕНДАЦИИ

**юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям об основных требованиях**

|  |  |
| --- | --- |
| **по соблюдению законодательства о защите прав потребителей при оказании услуг общественного питания**Отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания регулируют Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 (указанные Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей), согласно которым: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.Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.Исполнитель обязан довести до сведения потребителей 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. Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.Исполнитель 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; фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов; сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции; сведения о пищевой ценности продукции. 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, ее объем и цена 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).Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами. Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей.Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.Исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.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.Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды).Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов.К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.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.За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей. |  |