Потребитель имеет право ознакомиться с меню, прейскурантами и условиями обслуживания вне зала обслуживания.

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).

В соответствии со ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п.27 Правил оказания услуг общественного питания потребитель вправе отказаться от заказанной им услуги, но только 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.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;

- соответствующего уменьшения цены услуги;

- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги если:

- в установленный указанным договором срок недостатки услуги не устранены исполнителем;

- обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе также потребовать полного возмещения причиненных ему убытков.

 Следует помнить, что условия договора, предусматривающие

- *взимание денежных средств за обслуживание потребителей при предоставлении услуг общественного питания;*

*- возлагающие на посетителей ответственности в виде штрафных санкций за нечаянную порчу имущества (бой посуды и т.д.);*

*- приобретение одних продуктов обязательным приобретением других продуктов (например, обязательное приобретение горячего блюда)*

ущемляют права потребителей и признаются недействительными.

За нарушение законодательства о защите прав потребителей предусмотрена административная ответственность по ч.1 и ч.2 ст.14.4, ч.1 ст.14.5, ч.1 и ч.2 ст.14.7, ч.1 и ч.2 ст. 14.8 КоАП РФ и др.



*При необходимости потребитель может получить консультационную помощь по телефону общественной приемной Управления*

 8 (3532) 44-23-54

Управление Федеральной службы по

надзору в сфере защиты прав

потребителей и благополучия человека

по Оренбургской области

**Организация оказания услуг**

**на предприятиях общественного питания**



г. Оренбург

2018 г.

Оказание услуг общественного питания регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг общественного питания, утв. постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036.

Условия оказания услуги общественного питания, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством РФ допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству РФ (запрещение нахождения в верхней одежде и др.).

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги (например, услуги ведущего, музыкальное сопровождение и др.). Однако выполнять их без согласия потребителя не допускается. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

 Исполнитель обязан:

- соблюдать требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества;

 - иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию;

 в случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности;

- предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания;

 допускать к оказанию услуг работников, прошедших специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры;

- 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 в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем (в случае реализации алкогольной продукции крепостью свыше 6 %).

Исполнитель обязан довести следующую информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора:

-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, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

-сведения о пищевой ценности продукции общественного питания и составе;

обозначения нормативных документов, которым 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.