**Памятка потребителю**

**Услуги общественного питания**

   Все предприятия общественного питания подразделяются на пять типов: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная. В свою очередь, рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый, которые должны соответствовать определенным требованиям. Кафе, столовые и закусочные на классы не подразделяются. Предоставление услуг общественного питания регулируется Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг общественного питания, утв. пост. Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036.

**Право на информацию**

На вывеске организации общественного питания размещается следующая информация: фирменное наименование (наименование) организации; место ее нахождения (адрес); тип, класс и режим работы. Индивидуальный предприниматель должен предоставить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию (розничная продажа алкогольной продукции), то он обязан довести до потребителя информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем, которая размещается в удобных для ознакомления потребителем местах (уголок потребителя). 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;

сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции.

**ВНИМАНИЕ !**Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции (п.21 Правил). Для проверки потребителем правильности меры и веса приобретенного блюда на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование (весы).

наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

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-модифицированных организмов).

обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

правила оказания услуг общественного питания.

**Каким образом доводится информация?**

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей на русском языке посредством меню, прейскурантов.

**ВАЖНО ЗНАТЬ !**Потребитель должен иметь возможность ознакомиться с информацией, как в зале, так и 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).

**Порядок оказания услуг**

Оказать услугу исполнитель обязан 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). Зачастую при входе в некоторые заведения общественного питания можно встретить объявление о праве охраны отказать в посещении без объяснения причин. Это в свою очередь ограничивает права потребителей, ведь заведение обязано предоставлять свои услуги любому обратившемуся потребителю, причем условия должны быть одинаковы для всех.

**ВНИМАНИЕ!**Информация должна быть полной и не должна носить дискриминирующий характер.

**Право на отказ потребителя от услуг**

Право потребителя на отказ от заказанной им услуги закреплено в ст. 32 Закона о защите прав потребителей и п. 27 Правил. При отказе от заказанной услуги потребитель обязан оплатить тому же ресторану фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору. Таким образом, при заключении договора об оказании услуг по организации и проведению банкетов, предприятия общественного питания не вправе включать в его текст условие о том, что при отказе потребителя от данных услуг, внесенная сумма предоплаты возврату не подлежит. Исполнитель имеет право претендовать ровно на ту сумму, которая покрывает его фактические расходы в связи с исполнением данного договора. Причем все расходы должны быть подтверждены документально.

**Нарушены права потребителя**

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору: а) назначить исполнителю новый срок; б) потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу; в) отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Если потребитель обнаружит недостатки оказанной услуги, то он в силу [п. 26](consultantplus://offline/ref=D3767D473453263CB64D020CB131C29FE721B5734C3F5FB85E71EDAECA984558E8B0D740F52401C6s4DFI) Правил вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общепита;

б) уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общепита;

 в) безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества. Так, если в блюде были обнаружены посторонние предметы (например, мухи, стекло), то потребитель вправе потребовать повторно бесплатно приготовить блюдо надлежащего качества в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен (другими словами, в первоначально установленный срок). Если еда просто приготовлена некачественно, то он на основании п. 26 Правил вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания (например, разогреть, охладить, досолить, дожарить, доварить до готовности и т.д.). Кроме всего прочего, 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.

**ВАЖНО ЗНАТЬ !**Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию, а потребителю следует получить у исполнителя документ, подтверждающий оплату оказанных услуг (кассовый чек и т.д.).

 ИСТОЧНИК: <http://08.rospotrebnadzor.ru/372/-/asset_publisher/sDz4/content/>