

## ЧТО ВАЖНО ЗНАТЬ ОБ УСЛУГАХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ



В настоящее время все быстрее и быстрее развивается сеть предприятий общественного питания – от самых простейших, в которых можно почти «на бегу» перекусить пирожком с чаем, налитым в одноразовый стаканчик до самых изысканных ресторанов высшего класса, в которых удовлетворят каприз любого гурмана.

Посетители заведений общественного питания являются потребителями услуг, и на них распространяется действие Закона «О защите прав потребителей». О некоторых особенностях услуг общепита пойдет речь в данной статье.

### *«Буква» закона*

Основными нормативно-правовыми актами в сфере оказания услуг общественного питания являются:

- ✓ Закон РФ «О защите прав потребителей»
- ✓ Правил оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036
- ✓ Федерального закона от 02.01.2000 N 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
- ✓ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия» (с 1 января 2016 года - ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»)
- ✓ ГОСТ 31984-2012 «Услуги общественного питания. Общие требования»
- ✓ Санитарные правила для предприятий общепита (СП 2.3.6.1079-01.2.3.6), разработанные на основании положений ФЗ от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной Правилами оказания услуг общественного питания (например, продажа полуфабрикатов, готовых блюд) применяются Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55.

### *Потребитель должен знать...*

В первую очередь в силу п. 11 Правил оказания услуг общепита **на вывеске заведения** должна быть следующая информация: необходимо указать:

- фирменное наименование (наименование) организации;
- место ее нахождения (адрес);
- тип, класс и режим работы: тип - ресторан, кафе, бар, столовая, закусочная и др., а для ресторанов и баров их классы - люкс, высший, первый; режим работы устанавливается исполнителем самостоятельно. Если работа заведения временно приостанавливается, об этом также нужно своевременно сообщить потребителю, указав в объявлении дату и срок приостановления.

Индивидуальный предприниматель указывает на вывеске информацию о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа.

Кроме того, исполнитель услуги общепита обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей:

- информацию о номере, сроке действия лицензии на розничную продажу алкогольной продукции и об органе, ее выдавшем (п. 11 Правил оказания услуг общепита);

- информацию о правилах поведения потребителей (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие правила, не противоречащие законодательству РФ) (п. 5 Правил оказания услуг общепита)

- по его требованию книгу отзывов и предложений (п. 8 Правил оказания услуг общепита);

- в наглядной и доступной форме сами Правила оказания услуг общепита (п. 10 данного документа).

**Информация об оказываемых услугах.** Перечень оказываемых услуг в сфере общепита исполнитель определяет самостоятельно. Согласно п. 12 Правил оказания услуг общепита информация об оказываемых услугах должна содержать:

- перечень и условия их оказания;

- цены в рублях и условия оплаты;

- фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общепита с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

- сведения о пищевой ценности продукции общепита (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информацию о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением ГМО);

- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общепита и оказываемая услуга;

- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общепита, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции. В соответствии с п. 2 Правил оказания услуг общепита под **порцией** понимается определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену, который устанавливается исполнителем в меню (меню или винной карте).

В случае, если заведение осуществляет продажу алкогольной продукции, в соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, исполнитель услуги обязан до подачи такой продукции в торговый зал проверять подлинность федеральных специальных марок и акцизных марок визуально, а также с использованием доступа к информационным ресурсам Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка (Росалкогольрегулирования).

В соответствии с п. 13 Правил оказания услуг общепита **информацию о продукции и об услугах заведения питания доводят до сведения потребителей** посредством *меню, прейскурантов* или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

В меню (винной карте) в отношении алкогольной продукции должно быть указано:

- наименование алкогольной продукции, объем и ее цену в потребительской таре (если данная продукция предлагается и реализуется в потребительской таре)

- и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цену 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 (п. 14 Правил оказания услуг общепита).

Вся необходимая информация доводится до сведения потребителя на русском языке в месте предоставления услуг, а по усмотрению исполнителя - дополнительно на

государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ (п. 15 Правил оказания услуг общепита).

Кроме того, потребитель имеет право получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общепита, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

### ***Окажите услуг!***

Оказать услугу исполнитель обязан **любому потребителю**, обратившемуся к нему с намерением ее заказать, на условиях, согласованных сторонами (п. 16 Правил оказания услуг общепита). При этом условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

Пунктом 17 Правил оказания услуг общепита предусмотрена возможность **приема предварительного заказа** на оказание услуги, оформляемого документом, содержащим такие необходимые сведения, как:

- наименование исполнителя;
- фамилия, имя и отчество потребителя;
- вид услуги, ее цена и условия оплаты;
- даты приема и исполнения заказа;
- условия выполнения услуги;
- ответственность сторон;
- должность лица, ответственного за прием и оформление заказа;
- подпись лица, принявшего заказ;
- другие сведения.

Можно оформить заказ и посредством телефонной, электронной или иной связи. Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

**Сроки, качество, оплата.** Исполнитель обязан оказать услуги потребителю в сроки, согласованные с ним (п. 18 Правил оказания услуг общепита). При этом качество этих услуг должно соответствовать обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа (п. 19 Правил оказания услуг общепита). Согласно п. 5 ст. 4 Закона о защите прав потребителей, если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

В силу ст. 4 Федерального закона от 02.01.2000 N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" качество и безопасность пищевых продуктов, материалов и изделий обеспечиваются в том числе посредством проведения предпринимателями и юридическими лицами, осуществляющими деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, материалов и изделий, организационных, агрохимических, ветеринарных, технологических, инженерно-технических, санитарно-противоэпидемических и фитосанитарных мероприятий по выполнению требований нормативных документов к пищевым продуктам, материалам и изделиям, условий их изготовления, хранения, перевозок и реализации.

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.

Потребитель **обязан оплатить** оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем.

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

Пунктом 21 Правил оказания услуг общепита регламентировано, что исполнитель обязан предоставить потребителю **возможность проверить объем (массу)** предлагаемой ему продукции.

**Дополнительные услуги.** Согласно п. 24 Правил оказания услуг общепита исполнитель *вправе наряду с услугами общепита предложить потребителю другие возмездные услуги*. Однако выполнять их за плату без согласия потребителя он не вправе, а потребитель, в свою очередь, вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать возврата уплаченной суммы. Аналогичное положение содержит п. 3 ст. 16 Закона о защите прав потребителей. Кроме того, п. 2 данной статьи запрещает обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Основным критерием, отличающим дополнительную услугу, является возможность потребителя отказаться от нее и при этом не отказаться от услуги общественного питания. Является услуга дополнительной либо составляющей услуги общественного питания, зависит от типа и класса заведения (например, согласно таблице 1 ГОСТ Р 50762-2007 обслуживание в отдельной кабинке для ресторанов класса «люкс» и «высший» является составляющей услуги общепита, тогда как для остальных заведений питания - дополнительной услугой).



*Информация подготовлена Консультационным центром  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»*