

ПОСЕТИТЕЛЮ ЗАВЕДЕНИЙ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Вопросы защиты прав потребителей приобретают особое значение в организациях общественного питания. Во многом это обусловлено желанием выстоять в конкурентной борьбе и завоевать своего потребителя.

Рассмотрим ряд ситуаций, с которыми может столкнуться каждый посетитель заведений общепита.



А что если...

1. **Если** Вы уже определились с выбором блюд, забронировали место заранее и внесли предварительную оплату, но вдруг по каким-то причинам Вам пришлось отказаться от услуг кафе или ресторана, то исходя из ст. 32 Закона о защите прав потребителей и норм, предусмотренных Правилами оказания услуг общественного питания, следует, что ***потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.***

На практике следует четко определить, что включается в состав фактически понесенных расходов. При отказе от получения качественного приготовленного блюда в сумме фактически понесенных расходов должны учитываться не только стоимость работ и услуг персонала кафе, но и полная стоимость использованных продуктов питания.

Иными словами, будьте готовы к тому, что аванс, отданный Вами, может обратно и не вернуться.

Так же следует отметить, что в соответствии с ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции», предусмотрен запрет розничной продажи алкогольной продукции, включая пиво после 23 часов и до 8 часов местного времени, за исключением продажи в местах общественного питания. Из него следует, что для того чтобы в кафе или в ресторане алкоголь не реализовался для распития за пределами кафе/ресторана, Вам должны принести *уже открытую бутылку*.

Но в этом случае уже Вы будете не застрахованы от того, что Вы платите деньги именно за тот напиток, который выбрали. Поэтому Вы можете предложить принести Вам закрытую бутылку и попросить открыть ее при Вас.

2. **Если** закуски, блюда и десерты окажутся **ненадлежащего качества**, то рекомендуется действовать по следующей схеме:

а) *при обнаружении в блюде посторонних предметов* (мухи, стекло): в соответствии с п. 26 Правил оказания услуг общепита, потребитель вправе **потребовать безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества.**

б) *в случае некачественно приготовленной еды*: на основании п. 26 Правил оказания услуг общепита, Вы 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.

3. **Если** заведение общественного питания не несет ответственность за сданные на хранение, например, в гардероб, вещи. Размещены даже соответствующие объявления об этом.

За эту услугу посетители деньги обычно не платят. Хотя следует помнить, что в действительности все затраты организации входят в цену услуги, а значит потребитель оплачивает уже и услугу гардероба. В соответствии с абз. 2 п. 1 и п. 2 ст. 924 ГК РФ (Хранение в гардеробах организаций) хранитель вещи, сданной в гардероб, или вещи, оставленной без сдачи ее на хранение в месте, специально отведенном для этой цели в организации, независимо от того, осуществляется такое хранение возмездно или безвозмездно, обязан принять для обеспечения сохранности оставленной вещи все меры, предусмотренные ст. 891 ГК РФ.

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.). Положения ст. 924 ГК РФ применяются к хранению верхней одежды, головных уборов и иных подобных вещей, оставляемых без сдачи их на хранение гражданами в местах, отведенных для этих целей в организациях (например, вешалки в столовых, закусочных, кафе).

4. **Если** организации общественного питания пытаются возложить ответственность за нечаянную порчу имущества (бой посуды и т.д.) на посетителей. Однако, в соответствии со ст. 210 ГК РФ именно собственник (организация или индивидуальный предприниматель) несет бремя содержания принадлежащего ему имущества, если иное не установлено договором или законом, а в соответствии со ст. 211 ГК РФ собственник несет риск случайной гибели или случайного повреждения имущества. Однако, при выборе потребителем услуги перед заключением договора, информации о том, что он несет ответственность за порчу имущества, как правило, не предоставляется. А узнаёт он об этом только из меню (как правило, на последней странице), когда практически выбор услуги уже сделан. Вследствие этого, **все риски случайной порчи имущества лежат на собственнике**. Применение штрафных санкций возможно только уполномоченными на то органами в соответствии с Кодексом об административных правонарушениях РФ. Таким образом, **условие о взимании штрафных санкций ущемляет права потребителя**, установленные ст. 210, 211 ГК РФ, и на основании ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей» является недействительным

5. **Если вход в заведение платный**, или при входе размещено объявление о том, что запрещается выходить из клуба (кафе) во время проведения программы, или что при повторном входе в клуб (кафе) необходимо ещё раз оплатить входную плату.

Данные условия противоречат положениям ст. 27 Конституции РФ, устанавливающей право каждого на свободное передвижение и выбор места пребывания, и на основании п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей являются недействительным. Кроме того, плата может браться только за какие-то услуги, например, за развлекательную программу, но если потребитель уже один раз её оплатил, то он имеет

право с билетом выйти и вернуться в течение этой программы. Второй раз требовать деньги за уже оплаченную услугу незаконно. Кроме того, полная информация о программе должна быть представлена так, чтобы потребитель сразу мог оценить, хочет он её смотреть или нет (исполнитель должен в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей при заключении договоров необходимую и достоверную информацию, в т.ч. за что берется плата при входе, т.е. перечень таких услуг и условия их приобретения, что предусмотрено ст. 8, 10 Закона о защите прав потребителей

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.



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