

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ



#201874413

Основные требования к услугам общественного

питания

Минимальные требования к объектам общественного питания установлены в ГОСТе 30389-2013. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования».

Обязательные требования установлены в СП 2.3.6.1079-01.2.3.6. «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья»,

Обязательные требования установлены в «Правилах оказания услуг общественного питания», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 (далее - Правила).

Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав. Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

Право на информацию

В соответствии с [п. 11](#) Правил организация общепита обязана довести до сведения потребителей:

фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске

индивидуальный предприниматель, осуществляющий свою деятельность в сфере общепита, должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа


если в предприятии осуществляется продажа алкогольной продукции - информацию о номере сроке действия лицензии и органе, выдавшем её

информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании услуг.

информация об
оказываемых
услугах,
обеспечивающая
возможность их
правильного
выбора должна
содержать:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены в рублях и условия оплаты услуг;
- наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов) и составе (в том числе наименования пищевых, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов).

ПРАВО НА КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ



Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных ДОКУМЕНТОВ. Основные физико-химические показатели качества продукции, порядок определения средней массы, допустимые отклонения указаны в Методических указаниях по лабораторному контролю качества продукции общественного питания, одобренных Минздравом СССР 23.10.1991 N 122-5/72, рекомендованных Минторгом СССР от 11.11.1991 N 1-40/3805).

Если проданная продукция не соответствует заявленному в меню по составу, способам тепловой обработки, имеет несвойственный продуктам запах, вкус, не доведена до готовности, имеет посторонние включения, истекший срок годности, потребитель вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков или соответствующего уменьшения цены или безвозмездного изготовления продукции. При этом потребитель обязан вернуть ранее переданную продукцию.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки не устранены исполнителем.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если там обнаружены существенные недостатки. Убытки возмещаются в полном объеме в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (ст. 29 Закона, п. 26 Правил).

СРОК УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПО НЕДОСТАТКАМ

Требования потребителя должны быть удовлетворены в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, или в разумный срок, назначенный потребителем (ст. 30, ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый час просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены оказания услуги, а если цена оказания услуги договором не определена - общей цены заказа (п. 5 ст. 28 Закона).

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

Требуйте выдачи документа подтверждающего факт оплаты, это обеспечит защиту потребительских прав.

