**Общественное питание.**

Нормативно-правовая база:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;

- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденных Постановлением Правительства от 15 августа 1997 года №1036.

Законодательство о защите прав потребителей распространяется на отношения при оказании услуг общественного питания, только если гражданин заказывает их исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (т.е. гражданин является *потребителем*).

*Исполнитель* - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

*Услуги общественного питания* оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных, предприятиях быстрого обслуживания, буфетах, кафетериях, кофейнях, магазинах кулинарии.

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

Исполнитель вправе:

- самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие);

- предложить потребителю другие возмездные услуги (например, вызов такси, 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;

- получить всю необходимую информацию. Информация должна быть полной и не должна носить дискриминирующий характер.

Исполнитель обязан:

- довести до сведения потребителей информацию о себе, размещая данную информацию на вывеске и в удобных для потребителя местах;

- в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг;

- 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 работников, прошедших специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

*\*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;

- 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 продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции. При этом, исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания. Соответствующее измерительное оборудование должно быть установлено в доступном для потребителя месте;

- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, 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-инженерно-модифицированных организмов);

- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых 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. При этом, потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

Помните, что исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. Если ваши права были нарушены, вы можете отразить в ней все нарушения и претензии к исполнителю.

В соответствии с национальным стандартом РФ ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания», утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007 №475-ст определяются исполнителем типы предприятий общественного питания, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый).

При оплате заказа, потребителю должны выдать документ, подтверждающий внесение денег (кассовый чек, счет или другие виды).

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.

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, сумма задатка 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.

Аналогичные положения действуют и в том случае, когда клиент, заказавший блюда в организации (например, ресторане), отказывается от этого блюда во время его ожидания.

Контроль за соблюдением Правил оказания услуг общественного питания осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и его территориальными органами.

Контакты:

Управление Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области: 603950, г.Н.Новгород, ул.Тургенева, д.1; E-mail: sanepid@sinn.ru.

Телефоны горячей линии: 8(831)432-87-67; 8(831)438-09-42.

Консультационный центр «ФБУЗ Центр гигиены и эпидемиологии по Нижегородской области»**:** 603022, г.Н.Новгород, ул.Кулибина, д.11; E-mail: csen\_gor@mail.ru.

Телефоны консультационного центра: 8(831)213-82-84; 8(831)437-08-70.