**Права потребителей при посещении предприятий общественного питания**

Отношения в области защиты прав потребителей при оказании услуг общественного питания регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей), Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 (далее - Правила).

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. Однако 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).

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги (например, 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.

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.

Информация об исполнителе. Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске. Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

Информация об оказываемых услугах. Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, которая 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; 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 на именование 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. Потребитель имеет право ознакомиться с меню, прейскурантами и условиями обслуживания вне зала обслуживания.

Право на отказ от оказания услуг. В соответствии со ст.32 Закона 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.

**Ваши права нарушены.** При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору: назначить исполнителю новый срок; потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу; отказаться от исполнения договора об

оказании услуги.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания; соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания; безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Также, 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; отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания или недостатками оказанной услуги.

Решив защищать свои права, первое, что Вам нужно будет сделать - это обратиться к исполнителю и сообщить ему о выявившихся недостатках. Если на Ваше устное замечание исполнитель не реагирует, Вы можете обратиться к нему с письменной претензией, указав свои требования. Претензия составляется в двух экземплярах. Один экземпляр вручается исполнителю, другой остается у Вас с отметкой о дате вручения и печатью организации. Если это сделать невозможно, то претензию необходимо направить по адрес организации по почте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложением.

Если ответа не последовало или ответ Вас не устраивает, Вы вправе обратиться в суд с исковым заявлением.