 **Потребителю услуг 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 № 1515 от 21.09.2020 (далее — Правила).

Все предприятия общественного питания подразделяются на пять типов: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная. В свою очередь, рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший и первый, которые должны соответствовать определенным требованиям.

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

**Исполнитель, помимо информации, доведение которой предусмотрено статьей 10 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах:**•    перечень услуг и условия их оказания;  
•    наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;  
•    сведения об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;  
•    сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания).

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании услуг.  
В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).  
Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами, условиями обслуживания и иной информацией как в зале, так и вне зала обслуживания.  
Цена услуги определяется стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).  
Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьей 8 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Потребитель вправе получить дополнительную информацию о потребительских свойствах предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.  
Исполнитель обязан оказать услугу в соответствии с перечнем услуг, предусмотренным пунктом настоящих Правил, любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу в течение всего режима работы исполнителя.

 При предварительном заказе на оказание услуг один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю и (или) направляется в электронном виде (если потребителем выбран указанный способ).

Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.  
Кроме того, исполнитель обязан оказывать услуги, качество которых согласно статье 4 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" соответствует требованиям (если они предусмотрены) и условиям заказа.  
Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо предложить потребителю иной порядок оплаты услуг.

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

Исполнитель при расчетах за оказываемые услуги выдает потребителю кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме с учетом требований законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Исполнитель обязан обеспечить возможность потребителю проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции общественного питания посредством предоставления необходимых средств измерения.

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие услуги, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер и предоставив возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах. При этом в соответствии со статьей 16 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей":

 исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а также включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг;

   потребитель вправе отказаться от оплаты таких дополнительных услуг (расходов), а если они оплачены, - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Отказ исполнителя либо потребителя от исполнения договора об оказании услуг возможен в порядке и случае, которые установлены статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

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, внесенная сумма предоплаты 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.

**За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.**

В случае реализации потребителю при оказании услуг общественного питания покупных товаров ненадлежащего качества потребитель пользуется правами, предусмотренными [главой II Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E40KD).

Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**Права потребителя!**

**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.

**Если потребитель обнаружит недостатки оказанной услуги, то вправе по своему выбору потребовать:**

* безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общепита;
* уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общепита;
* безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества.
* 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.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

**За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:**

**— в Общественные приемные Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по**

**телефону 971-106;**

**— в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в**

**Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; Е-mail:** [**zpp.center@yandex.ru**](mailto:zpp.center@yandex.ru)

**— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который**

**функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**