

## Роспотребнадзор: что надо знать потребителю о правилах оказания услуг общественного питания

04.01.2025 г.

Чтобы поход в кафе или ресторан в новогодние праздники не разочаровал, Роспотребнадзор напоминает о правилах оказания услуг общественного питания. В интересах потребителя – знать, какие обязанности накладываются на исполнителя услуги.

Исполнитель должен оказать услугу в соответствии с перечнем услуг, предусмотренным Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1515, любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу в течение всего режима работы исполнителя.

Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (например, запрет на нахождение 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.

Информация об услугах должна содержать перечень услуг и условия их оказания, наименование предлагаемой продукции 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, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления. Потребитель вправе получить дополнительную информацию, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

Информация о продукции и услугах доводится до потребителей на русском языке.

Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверить объем предлагаемой продукции.

У потребителя есть право отказаться от заказанной услуги. При этом потребитель обязан оплатить исполнителю фактически понесенные расходы, связанные 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, внесенная сумма предоплаты возврату не подлежит. Исполнитель имеет право претендовать лишь на ту сумму, которая покрывает его фактические расходы.

В случае обнаружения потребителем недостатков оказанной услуги, он вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, уменьшения цены либо безвозмездного повторного изготовления продукции.

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, 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 требованию. Претензии к исполнителю услуг лучше всего оформлять письменно, в двух экземплярах, вручая один из них исполнителю (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью).

При возникновении вопросов относительно защиты прав потребителей, вы можете обратиться в территориальные органы Роспотребнадзора или по телефону Единого консультационного центра - 8 (800) 555-49-43 (звонок бесплатный).