

# ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

## УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

**Под услугами общественного питания** понимается изготовление продукции общественного питания, создание условий для потребления и реализации продукции общественного питания и иной пищевой и непищевой продукции (покупные товары) как на месте изготовления, так и вне его по заказам.

**Под порцией** понимается определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену, которые устанавливаются исполнителем в меню (меню или винной карте).

Услуги ресторанов, кафе, баров, столовых, закусочных и других мест общественного питания должны оказываться в соответствии с основными нормативными актами:

- Правилами оказания услуг общественного питания, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515.
- Санитарными правилами 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения».
- Едиными правилами в области защиты прав потребителей, утв. Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 06.12.2024 № 6.
- Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 и пр.

### **Обязательная информация об исполнителе и оказываемых услугах**

Исполнитель обязан довести до сведения потребителей наименование (фирменное наименование) и место нахождения, наименование объекта обслуживания (при наличии) в случае их несовпадения с наименованием и адресом организации.

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о своих Ф.И.О., о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

### **Информация об оказываемых услугах общественного питания должна содержать:**

- 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).

**Цена на услуги общественного питания должна определяться стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).**

Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания, как в зале, так и вне зала обслуживания.

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).

### **Порядок оказания услуг общественного питания**

1. Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.

2. 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).

3. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги.

4. Услуги оказываются в сроки, согласованные с потребителем.

5. Качество оказываемой услуги должно соответствовать обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

6. При расчетах за оказываемые услуги потребителю должен быть выдан кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направлен в электронной форме.

7. Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

8. К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры.

9. 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.

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

10. Потребитель вправе отказаться от предварительно оплаченных услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов по договору.

### **Ответственность исполнителя за неисполнение или ненадлежащее исполнения обязательств**

При нарушении сроков оказания услуги потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- отказаться от исполнения договора.

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

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

При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества;
- потребовать полного возмещения убытков.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или недостатки не устранены в установленный срок.

### **Ответственность исполнителя за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, в том числе в случае заражения кишечной инфекцией:**

Причиненный вред жизни, здоровью в ресторане, кафе или ином месте общественного питания подлежит возмещению. Это право признается за любым потерпевшим.

#### **Советы потребителям при причинении вреда:**

1. Сохраняйте чек (счёт), он поможет доказать факт посещения данного заведения, используйте свидетельские показания. В случае пищевого отравления обратитесь к врачу, вызовите домой скорую медицинскую помощь. Сохраните медицинскую справку, выписку при госпитализации, чеки на лечение, выписанные лекарства и другие расходы.

2. Обратитесь с претензией к исполнителю услуг.

3. Обратитесь в Роспотребнадзор с целью оценки соблюдения исполнителем санитарных требований.

4. В случае отказа исполнителя в удовлетворении имущественных требований, обратитесь с исковым заявлением в суд, в том числе о компенсации морального вреда.

Специалисты по защите прав потребителей напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций с продавцом товаров (работ, услуг), за оказанием консультационной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в **консультационные пункты для потребителей в Свердловской области** (контактные данные можно найти по ссылке <http://кц66.рф>).

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800-555-49-43**