



Кто из нас не любит ходить в кафе или ресторан? Особенно дети, которые очень любят всё вкусненькое, красивенькое и, порой, вредненькое!

Мало кто из потребителей задумывается над тем, какую информацию должен представить в обязательном порядке исполнитель услуг общественного питания и уж тем более, какие условия хранения продукции должны соблюдаться.

Давайте разбираться.

Итак, услуга **общественного питания** (далее - услуги) – это деятельность исполнителя (предприятий общественного питания, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителей в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах (ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования, утв. Приказом Ростехрегулирования от 03.11.2009 № 495-ст).

Под индивидуальной **порцией** понимается определённый объём (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определённую цену, которая устанавливается исполнителем в меню (меню или винной карте).

Услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом. Для ресторанов и баров дополнительно определяются их классы (люкс, высший, первый).

Обязательная информация об оказываемых услугах

Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место её 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.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах, в свободном доступе.

Информация об оказываемых услугах, продукции общественного питания в обязательном порядке должна содержать:

- ☐ перечень услуг и условия их оказания;
- ☐ цену в рублях и условия оплаты услуг;
- ☐ фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

□ дату и час изготовления продукции общественного питания;

□ условия хранения и сроки годности;

□ сведения о весе (объёме) порций готовых блюд продукции общественного питания, ёмкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и объёме его 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, наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информацию 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.

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, объём и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объём и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объём 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. Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем:

- составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, её цена и условия оплаты, дата приёма и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за приём и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения);

- оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи.

Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

3. Услуги оказываются в сроки, согласованные с потребителем.

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

5. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг либо оплату после отбора блюд или после приёма пищи, а также другие формы оплаты посредством наличного или безналичного порядка расчёта за оказываемые услуги.

6. Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объёма

(массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

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

Возможные требования потребителя

При нарушении сроков исполнения предварительного заказа оказания услуги потребитель вправе по своему выбору:

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

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых 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.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

□ 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.

Кроме того, 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 и потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Требования к качеству и безопасности пищевых продуктов

Пищевые продукты, принимаемые на хранение и реализуемые в предприятиях общественного питания, должны соответствовать требованиям, установленным нормативной и технической документацией (ГОСТ, ТУ и т.д.), а также гигиеническим требованиям к пищевой ценности и безопасности пищевых продуктов и продовольственного сырья.

Исполнитель обязан предоставлять потребителям полную и достоверную информацию о качестве и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, соблюдении требований нормативных документов при изготовлении и обороте пищевых продуктов, материалов и изделий и оказании таких услуг.

Требования к реализации продукции общественного питания

1. В соответствии с требованиями ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия, продукцию общественного питания реализуют:

- в зале предприятия общественного питания с потреблением на месте: методом самообслуживания (через раздаточные линии, «шведский стол», «салат-бар» и др.) или посредством обслуживания персоналом - официантами и барменами;

- на вынос и на вывоз по заказам потребителей, в том числе с доставкой на дом, к рабочим местам, местам обучения и др.;

- посредством магазинов (отделов), кулинарий и столов заказов по месту изготовления продукции;

- вне предприятия (в раздаточных и доготовочных предприятиях питания, в магазинах (отделах), кулинариях, в собственной мелкорозничной сети, в других предприятиях общественного питания, при выездном обслуживании);

- через розничную торговую сеть.

2. При реализации продукции общественного питания в зале предприятия общественного питания используют чистую, сухую посуду и приборы, в том числе одноразовые. Повторное использование одноразовой посуды и приборов запрещается.

3. При реализации продукции на вынос по заказам потребителей и вне предприятия используют потребительскую тару.

4. Температура горячих блюд (супов, соусов, напитков) при реализации должна быть не менее 75 °С, блюд и гарниров - не менее 65 °С, холодных супов и напитков - не более 14 °С.

5. Срок реализации блюд, находящихся в ёмкости для кратковременного хранения блюд в горячем состоянии (мармите), на горячей плите и в ёмкостях с подогревом для «шведского стола», должен быть не более трёх часов с момента их изготовления и расфасовки.

6. Срок реализации холодных блюд в охлажденном состоянии должен быть не более одного часа с момента их изготовления и заправки.

7. Продукцию общественного питания в виде полуфабрикатов, охлаждённых, замороженных и горячих блюд, кулинарных изделий, реализуемую вне организации общественного питания по заказам потребителей и в организациях торговли и отделах кулинарии, упаковывают в потребительскую одноразовую упаковку, изготовленную из материалов, разрешенных для контакта с пищевыми продуктами.

Как правильно действовать потребителю

в случае обнаружения недостатков оказанной услуги

Если, на Ваш взгляд, услуга общественного питания была оказана с нарушением установленных требований, Вы вправе обратиться к исполнителю с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть чётко сформулированы требования по поводу недостатков оказанной услуги (безвозмездное устранение недостатков, соответствующее уменьшение цены или иные требования). Один экземпляр претензии необходимо вручить исполнителю, либо направить заказным письмом (желательно с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре исполнитель должен указать дату, должность и данные лица, принявшего претензию.

Если самостоятельно не удаётся восстановить свои права, необходимо обратиться в территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области с заявлением, в котором подробно описать сложившуюся ситуацию, и изложить Ваши требования, либо к специалистам по защите прав потребителей администраций муниципальных образований Волгоградской области.