

ПАМЯТКА ИСПОЛНИТЕЛЮ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ



ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ»
КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В настоящее время в сфере общественного питания действует огромное количество организаций, различающихся между собой по типам (ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная и другие), по размерам (начиная от мелких закусочных и заканчивая ресторанами класса люкс и крупными сетями общепита), а также по видам оказываемых услуг. Все предприятия общественного питания должны подчиняться специальным правилам и соответствовать определенным требованиям.

Как определить: кафе, ресторан или бар?

Классификация услуг общественного питания определяется исполнителем в соответствии с Межгосударственным стандартом ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» (вместе с Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов), утвержденным Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст. Указанный стандарт распространяется на предприятия общественного питания всех форм собственности, различных типов и классов.

Как правильно заявить об открытии нового предприятия общепита?

До начала фактического предоставления услуг, после государственной регистрации и постановки на учет в налоговом органе предприятия общественного питания (юридические лица или индивидуальные предприниматели) обязаны уведомить о начале осуществления предпринимательской деятельности Управление Роспотребнадзора по Белгородской области (далее – Управление). Уведомление можно подать лично - в Управление либо в Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ). Кроме того, уведомление может быть также подано в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

Дополнительно в Управление Роспотребнадзора по Белгородской области сообщаются сведения об изменении места нахождения юридического лица и (или) места фактического осуществления деятельности; изменении места жительства индивидуального предпринимателя; реорганизация юридического лица. Указанные сведения представляются не позднее чем в течение десяти рабочих дней с даты внесения соответствующих записей в единый государственный реестр юридических лиц или единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Обязательный для всех сотрудников общепита документ!

Все граждане, работающие в сфере общественного питания, должны иметь личную медицинскую книжку. Для ее оформления необходимо пройти медицинский осмотр и обучение по профессиональной гигиенической подготовке. Завершается оформление допуска к работе аттестацией, после прохождения которой в медицинской книжке проставляется отметка и голограмма.

Исполнители услуг общественного питания и потребители. Права и обязанности.

Учитывая то, что основной целью предприятий общественного питания является удовлетворение потребности граждан - потребителей в питании и/или досуге, при организации своей работы организациям необходимо руководствоваться Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), а также Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 1036 от 15.08.1997г. (далее - Правила). Указанные нормативные документы регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг и определяют порядок реализации этих прав.

Безопасность услуг обеспечивается соблюдением исполнителем обязательных условий и требований. Требования по безопасности изложены в Федеральном Законе от 02.01.2000 N 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов», Техническом регламенте таможенного союза «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 880), Техническом регламенте Таможенного союза «Пищевая продукция в части ее маркировки» (ТС ТР ТС 022/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 881) и в других нормативных документах.

Предприятия услуг общественного питания в целях обеспечения безопасности должны организовывать и проводить **производственный контроль**. Кроме того, исполнителям услуг общественного питания следует знать: с 01.07.2013г. Техническим регламентом Таможенного союза (ТР ТС 021/2011) «О безопасности пищевой продукции» установлена обязанность изготовителей пищевой продукции по разработке, внедрению и поддержанию процедур, основанных на принципах ХАССП (анализ рисков и критические

контрольные точки). Это концепция, предусматривающая систематическую идентификацию, оценку и управление опасными факторами, существенно влияющими на безопасность продукции.

В целях «самоконтроля» исполнители услуг общественного питания могут проверить себя и ответить на вопросы проверочного листа, утвержденного Приказом Роспотребнадзора от 18.09.2017 № 860 «Об утверждении форм проверочных листов (списков контрольных вопросов), используемых должностными лицами территориальных органов Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека при проведении плановых проверок в рамках осуществления федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора». С данным документом можно ознакомиться на официальном сайте Роспотребнадзора <https://rosпотребнадзор.ru/>.

Помимо **безопасности пищевых продуктов** исполнитель обязан обеспечить и **безопасность присутствия потребителя в зале обслуживания**, в частности должна быть исключена возможность причинения вреда потребителю, а также его имуществу.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков услуги подлежит возмещению в полном объеме.

Одним из главных требований к организации общественного питания является **обеспечение потребителя полной и достоверной информацией об оказываемых услугах**. Данная информация предоставляется в наглядной и доступной форме.

В первую очередь, должна иметься **вывеска** с фирменным наименованием (наименованием) организации, местом ее нахождения (адресом), типом, классом и режимом работы. Если деятельность осуществляется индивидуальным предпринимателем, то на вывеске также должна быть предоставлена информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Предприятия общественного питания, не являющиеся унитарными или муниципальными предприятиями, могут самостоятельно устанавливать режим работы, исходя из конъюнктуры спроса, а также объема располагаемых ресурсов, не нарушая при этом требования действующего законодательства.

Следующим шагом по надлежащему информированию потребителей об услуге общественного питания будет правильное оформление ценников на изготавливаемую продукцию, меню и/или прейскуранта и т.д.

Предприятия общественного питания, реализующие алкогольную продукцию, обязаны иметь **лицензию на ее реализацию**. Информация о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем также размещается в удобных для ознакомления потребителя местах (например, уголок потребителя). Кроме того, каждое предприятие общественного питания обязано иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Ценники, меню и/или прейскурант являются также информационными источниками для потребителей, ознакомившись с которыми они смогут сделать правильный выбор необходимой им услуги. Каждый посетитель должен иметь доступ к информации о приготавливаемых блюдах и сопутствующих услугах, поэтому ему должна быть предоставлена **возможность ознакомления с меню**, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и **вне зала обслуживания**. Требования к объему информации об оказываемых услугах установлены в Правилах. Итак, информация об оказываемых услугах 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;
- 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, 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.

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).

Законом предусмотрена **ответственность исполнителя за непредоставление информации** об услуге. Если потребителю при заключении договора не предоставлена возможность незамедлительно получить

такую информацию, он вправе потребовать возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы и возмещения других убытков.

Предприятие общественного питания имеет право наряду с оказанием услуг общественного питания **предложить** потребителю **другие возмездные услуги**. Однако, если потребителя при оказании услуг общественного питания не поставили в известность о каких-либо дополнительных услугах (например, о комиссионном вознаграждении за обслуживание, музыкальном и развлекательном (анимационном) обслуживании), то такие услуги считаются навязанными. В соответствии с п. 2 ст. 16 Закона запрещается обуславливать приобретение одной услуги обязательным приобретением другой. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. Таким образом, информацию о цене дополнительных услугах также необходимо доводить до потребителей в меню или прейскуранте.

Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем. За неисполнение данного требования организация общественного питания несет ответственность в виде обязанности удовлетворить предъявленное потребителем требование (например, об уменьшении цены за оказываемую услугу или о возврате уплаченных за услугу денежных средств). При этом, за нарушение срока оказания услуги, Законом установлена неустойка в размере 3% от суммы заказа за каждый час просрочки. Общая сумма неустойки ограничена суммой заказа.

Кроме того, у потребителя могут возникнуть **претензии к качеству оказанных услуг общественного питания**. В такой ситуации Исполнитель обязан будет рассмотреть одно из требований потребителя, на которые он имеет право:

- о безвозмездном устранении недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания (например, разогреть, охладить, досолить, дожарить, доварить до готовности и так далее);
- о соответствующем уменьшении цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
- о безвозмездном повторном изготовлении продукции общественного питания надлежащего качества.

В случае, если в разумный срок Исполнитель не устранит недостатки или, если потребителем будут обнаружены существенные недостатки услуги или иные существенные отступления от условий договора, Исполнитель обязан будет вернуть Потребителю деньги за услугу.

Требования об уменьшении цены, о возмещении расходов по устранению недостатков, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, должны быть удовлетворены Исполнителем в десятидневный срок.

Если организация общественного питания не удовлетворила заявленные требования потребителя в добровольном порядке, за защитой имущественных интересов Потребитель вправе обратиться в суд.

Исполнителю следует учитывать, что Потребитель также вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. В соответствии с данным положением при оформлении предварительного заказа в документах недопустимо указывать условие о невозвратности аванса. Во избежание существенных разногласий с Потребителем необходимо четко определить - что именно может быть включено в состав фактически понесенных расходов.

Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

За нарушение прав потребителя на исполнителя может быть возложена административная или уголовная **ответственность**.

Если в процессе работы у вас возникнут вопросы, касающиеся сферы защиты прав потребителей, вы можете обратиться за консультацией

в Управление Роспотребнадзора по Белгородской области по адресу:

г. Белгород, ул. Железнякова, 2, тел. (4722)34-41-35, 8-800-222-04-31

или в консультационный центр по защите прав потребителей

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области» по адресу:

г. Белгород, ул. Губкина, 48, каб. 323, тел. 8(4722)51-98-72.