

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения потребителей, связанные с вопросами оплаты услуг, не согласованных с потребителем. Например, установление платы за вход в кафе или бар, а также штрафных санкций за порчу имущества. По данному вопросу разъясняем.

Помимо Гражданского кодекса РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей», содержащих общие нормы о гарантиях прав потребителей и обязанностях предпринимателей, вопросы оказания услуг общественного питания в настоящее время урегулированы специальным подзаконным актом «Правилами оказания услуг общественного питания», утверждёнными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (далее - Правила).

В соответствии с п. 3 указанных Правил услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются в соответствии с государственным стандартом.

Одной из особенностей оказания услуг общественного питания является то, что исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных с исполнителем. Организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги общественного питания (исполнитель), вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству РФ, например, ограничение курения (п. 5 Правил).

В соответствии с п. 11 Правил, исполнитель обязан довести до сведения потребителя тип, класс и режим работы, а также (п. 12 Правил) обязан в наглядной и доступной форме довести необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающих возможность их правильного выбора, в том числе перечень услуг и условия их оказания, цены и условия оплаты услуг. В силу п. 13 Правил, информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

Исполнитель обязан оказать потребителю услуги общественного питания в согласованные с потребителем сроки и соответствующие обязательным требованиям к качеству. Одной из важных особенностей оказания услуг общественного питания является то, что к оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку и профилактические медицинские осмотры.

Исполнитель наряду с оказанием собственно услуг общественного питания вправе предложить потребителю другие возмездные услуги (например, организация банкетов, праздничных мероприятий, доставка клиентов транспортом исполнителя и т. п.). При этом исполнитель не вправе навязывать потребителю дополнительные услуги, непосредственно не связанные с услугами общественного питания. Потребитель имеет право отказаться от предлагаемых услуг, непосредственно не связанных с услугами общественного питания. В соответствии с п. 26 Правил потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

Среди распространенных нарушений прав граждан в сфере оказания услуг общественного питания являются:

1. Установление входной платы, как условия посещения заведения. Данное условие является недействительным в соответствии с п. 1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей». Кроме того, плата может браться только за какие-то услуги, например, за развлекательную программу. Полная информация о программе должна быть представлена так, чтобы потребитель сразу мог оценить, хочет он её смотреть или нет (исполнитель должен в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей при заключении договоров необходимую и достоверную информацию, в т.ч. за что берется плата при входе, т.е. перечень таких услуг и условия их приобретения, что предусмотрено ст. 8, 10 Закона);

2. Отсутствие необходимой и достоверной информации в меню о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро-и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции), составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок), не

доведение исполнителем до сведения потребителей Правил оказания услуг общественного питания, наименования организации и место их нахождения (адреса) на вывеске, что является нарушением прав потребителей на получение достоверной информации, установленных Законом РФ «О защите прав потребителей»;

3. Установление предприятиями общественного питания имущественной ответственности за нечаянную порчу имущества (бой посуды и т.д.) на посетителей. Однако, в соответствии со ст. 210 ГК РФ именно собственник (организация или индивидуальный предприниматель) несет бремя содержания принадлежащего ему имущества, если иное не установлено договором или законом, а в соответствии со ст. 211 ГК РФ собственник несет риск случайной гибели или случайного повреждения имущества. Однако, при выборе потребителем услуги перед заключением договора, информации о том, что он несет ответственность за порчу имущества, как правило, не предоставляется. А узнаёт он об этом только из меню (последняя страница), когда практически выбор услуги уже сделан. Вследствие этого, все риски случайной порчи имущества лежат на собственнике. Таким образом, условие о взимании штрафных санкций ущемляет права потребителя, установленные ст. 210, 211 ГК РФ, и на основании ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» является недействительным.

Уважаемые потребители, напоминаем, что по вопросам защиты ваших потребительских прав, вы можете обратиться к специалистам Управления Роспотребнадзора по телефону «горячей линии»: (38822) 64384. Телефон работает по будням, с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. Вопрос специалистам Управления можно задать и через сайт, заполнив все необходимые поля и изложив суть обращения на специальной вкладке: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/e-government/feedback.html>