

Защита прав потребителей в общественном питании



Сейчас большинство выбирают вместо ужина дома, поесть в кафе и других разновидностях заведений, представляющие сеть общественного питания (далее – общепита). Зачастую в указанных заведениях проводятся различного рода мероприятия, будь то корпоративный праздник, свадьба, празднование нового года, дня рождения и т.д.

Однако происходят ситуации, когда заведения общепита нарушают потребительские права, а тот в свою очередь не имеет ни малейшего представления каким образом ему нужно поступить в сложившейся ситуации. Закон РФ «О защите прав потребителей» защищает права человека, когда он использует сервис общепита сугубо в собственных целях (личных, бытовых, семейных и прочих), но не осуществляет предпринимательскую деятельность.

Как защитить права пользователя услуг сферы общепита?

В заведениях общепита значение играют роль вопросы, которые связаны с защитой потребительских прав. Это в первую очередь связано с тем, что организации, осуществляющие деятельность в такой сфере, хотят превзойти своих конкурентов и добиться расположения посетителей. В статье рассказано о правах, имеющихся у потребителей сервиса общепита, основных принципах защиты потребительских прав, установленных законодательно, а также описаны последствия ситуаций, когда происходит нарушение этих прав.

Гражданский кодекс Российской Федерации, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. N 2300-1, а также иные законы федерального масштаба и акты

нормативного характера, которые принимаются на основании указанных законов, осуществляют регулирование отношений, складывающихся в области защиты потребительских прав.

Когда речь идет о сфере общепита, то потребительские права в ней защищаются, в том числе Правилами оказания услуг общественного питания, которые утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. N 1036. Кроме сервиса общепита в рассматриваемой области достаточно распространены производство, а также реализация полуфабрикатов и готовой продукции. К взаимоотношениям между заказчиком и исполнителем применимы Правила продажи отдельных видов товаров, которые утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. N 55.

Закон «О защите прав потребителей» регламентирует взаимосвязь, которая возникает у исполняющего услугу и потребляющего ее лица, складывающаяся в сфере общепита.

Потребитель – лицо, имеющее своим намерением купить либо заказать, или делающий заказ, покупающий вещь, услугу либо работу. Покупка производится в личных целях, которые не связаны с получением дохода.

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» исполнителями признаются индивидуальные предприниматели, предприятия, которые предоставляют сервис общепита потребителям. Такой сервис оплачиваемый, о чем заключается договор. Как гласят вышеуказанные правила под номером 1036, исполнителями сервиса общепита выступают ИП и юридические оказывающие услуги в различных заведениях общепита.

Стоит отметить, что применяется вышеуказанный закон, защищающий потребительские права применяется не всегда. Данный закон не применим, если потребители – юридические и физические лица, приобретающие либо заказывающие товары, не в целях личного использования, а для коммерческого, к примеру. Также данный закон не действует и при ситуации, когда сервис не оплачиваемый.

Исполнитель имеет обязанность информировать о:

1. Названию заведения, месте расположения, кроме того вывеска должна содержать сведения часах работы.
2. Предоставляемом сервисе, а также о цене, установленной на него. Они могут быть указаны в меню, прейскурантах и прочее.
3. Если сервис по каким-либо причинам приостанавливается, потребитель должен быть информирован о дате и сроке, на который такое приостановление распространяется.
4. Когда законом установлен порядок лицензирования, у потребителя должна быть такая информация.

Гражданский кодекс РФ и Правила оказания услуг общественного питания, которые утверждены Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. №1036 упорядочивают сервис общепита.

В вышеуказанных Правилах установлено, что учреждения, осуществляющие деятельность в рассматриваемой сфере, в обязательном порядке должны иметь книгу, в которой содержатся отзывы и предложения. Также к работе должны допускаться только такие работники, кто прошел специальный вид подготовки, аттестован и прошел осмотр в медицинской организации.

Организации, предоставляющие сервис общепита, могут быть разделены на 5 видов: ресторан столовая, бар, кафе и закусочная.

Бар и ресторан делятся на 3 класса:

Критерий деления заключается в том, какой уровень обслуживания в заведении, а также перечне услуг, которые предоставляются таким заведением. Каждый класс должен отвечать определенным требованиям. Закусочные и столовые, а также кафе не имеют деления на классы.

Вывеска предприятия, предоставляющего сервис общепита, должна содержать:

- Свое местоположения;
- Название;
- Сведения о классе, типе, а также о часах работы.

Когда речь идет об индивидуальном предпринимателе, то следует сказать, что у него есть обязанность предоставления сведений о своем наименовании и государственной регистрации.

При обязательном лицензировании, в частности, такой как реализация алкоголя в розницу, исполнитель предоставить сведения о номере своей лицензии, сроке на который она выдана, а также о том, кем она выдана. Такая информация должна быть размещена в тех местах, где ознакомление с ней будет удобным.

Покупателю необходимо предоставить достоверные сведения, которые касаются сервиса, предоставляемого исполнителем, чтобы у него была возможность выбора. Сведения должны быть доступными и выраженными в наглядной форме