

Нарушения прав потребителей при оказании услуг общественного питания

1. Отказ в допуске в заведение общественного питания без объяснения причин (фейс - контроль). Например, размещено объявление «Охрана имеет право отказать в посещении заведения без объяснения причин». Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с таким намерением - ст. 426 Гражданского Кодекса «Публичный договор» - оказание услуг на равных для всех условиях.

2. Заведение дополнительно к цене блюд взимает с посетителей дополнительную плату, например, за показ шоу-программы. Информация об этом должна быть доведена до потребителей в меню, прейскуранте, либо объявлении. В противном случае потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг.

3. Утеряна вещь, сданная в гардероб. В данном случае выдача номерного жетона приравнивается к простой письменной форме договора хранения (п. 2 ст. 887 ГК РФ). Несмотря на безвозмездность хранения вещи в гардеробе, ресторан обязан принять меры, необходимые для обеспечения ее сохранности (п. 1 ст. 924 ГК РФ). В связи с утратой вещи он обязан возместить вам ее стоимость (п. 1 ст. 901, п. 1, 2 ст. 902 ГК РФ).

4. Заведение закрывается раньше, чем указано на вывеске. Если на вывеске указано, что кафе, ресторан, бар работает до определенного часа, то закрывать его раньше нельзя. Так же нельзя ограничивать вход посетителей за несколько минут до закрытия. Если возникает потребность приостановить работу заведения необходимо предоставить информацию потребителю в доступном для обозрения месте.

Права потребителя при оказании им услуг ненадлежащего качества

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

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

Если потребитель обнаружит недостатки оказанной услуги, то он в силу п. 26 Правил «Оказания услуг общественного питания» вправе по своему выбору потребовать:

- а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общепита;
- б) уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общепита;
- в) безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества.

Так, если в блюде были обнаружены посторонние предметы, то потребитель вправе потребовать повторно бесплатно приготовить блюдо надлежащего качества в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен (другими словами, в первоначально установленный срок).

Если блюдо просто приготовлена некачественно, то он на основании п.п. 2 п. 26 Правил «Оказания услуг общественного питания» вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания (например, разогреть, охладить, досолить, дожарить, доварить до готовности и т.д.).

Кроме всего прочего, 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.

Необходимо помнить, что исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию, а потребителю следует получить у исполнителя документ, подтверждающий оплату оказанных услуг (кассовый чек и т.д.).

Претензии к исполнителю услуг лучше всего оформлять письменно, в двух экземплярах, вручая один из них исполнителю под роспись (либо направляя по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения).

Информация подготовлена специалистами
отделения по защите прав потребителей
– консультационного центра
на основании нормативно-правовых актов,
действующих на 01.08.2018