



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И
АРХИВОВ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

664003, г. Иркутск, ул. Седова, 15

тел. (3952) 20-30-55, 20-83-00,

факс (3952) 20-30-55

E-mail: cultura@irmail.ru

22.08.2018 № 02-56-1528/18

на № _____

от _____

Руководителям государственных
учреждений культуры

О распространении и
размещении материалов
по защите прав потребителей

Уважаемые коллеги!

В целях реализации мероприятий, предусмотренных главой 3 Региональной программы по защите прав потребителей в Иркутской области на 2017-2019 годы, утвержденной распоряжением Правительства Иркутской области от 21 февраля 2017 года № 85-рп (с изменениями от 21 марта 2018 года № 175-рп), направляем Вам подготовленные службой потребительского рынка и лицензирования Иркутской области памятки по вопросам защиты прав потребителей по тематике «Услуги общественного питания. Правила продажи отдельных видов товаров» для распространения среди населения через структурные подразделения (прилагается), а также информационные материалы по обозначенным вопросам для размещения на официальном сайте вашего учреждения (прилагается).

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

Заместитель министра

Р.А. Дячук

Правила продажи продовольственных товаров

Продовольственные товары - пищевые продукты в натуральном или переработанном виде, употребляемые человеком в пищу, бутилированная питьевая вода, алкогольная продукция (в том числе пиво), безалкогольные напитки, жевательная резинка, а также продовольственное сырье, пищевые и биологически активные добавки. Пищевые продукты, которые реализуются в организациях торговли, должны соответствовать гигиеническим требованиям к пищевой ценности и безопасности пищевых продуктов и продовольственного сырья, а с учетом участия РФ в Таможенном союзе - техническим регламентам Таможенного союза.

Продажа продовольственных товаров регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992, Законом «О качестве и безопасности пищевых продуктов» №29-ФЗ от 02.01.2000, «Правилами продажи отдельных видов товаров» (Постановление Правительства РФ №55 от 19.01.1998).

Информация о товарах и ответственность за её непредставление

В соответствии с главой 2 «Особенности продажи продовольственных товаров» вышеуказанных Правил продажи отдельных видов товаров, продавцы при продаже продовольственных товаров должны довести до сведения покупателя следующую информацию (информация указывается на этикетке или на потребительской упаковке продукции):

- наименование товара;
- наименование и место нахождения изготовителя товара;
- сведения о составе и пищевой ценности продукта (калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов);
- наименование входящих в состав продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки и генно-модифицированные организмы;
- количество пищевой продукции (указывается объем или масса);
- назначение и область применения (детское питание, диетическое питание, БАДы);
- противопоказания для употребления в пищу при определенных заболеваниях;
- способы приготовления пищевой продукции (для полуфабрикатов, концентратов);
- сведения о стандартах производства продукции (ГОСТ, ТУ);
- дату изготовления, дату упаковки и срок годности пищевой продукции;
- условия хранения пищевой продукции.

По требованию покупателя продавец продовольственных товаров обязан ознакомить его с сертификатом или декларацией о соответствии (или с заверенной копией), либо с товарно-сопроводительными документами, в которых должна быть прослеживаемость движения товара от производителя к потребителю. Не предоставление покупателю обязательной информации о продовольственных товарах, является основанием для возврата товара по желанию покупателя. Поэтому рекомендуется сразу ознакомить потребителя со всеми интересующими его сведениями и не ждать предъявления претензий.

Требования к организации торгового процесса

Товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец должен произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

Пищевые продукты непромышленного изготовления (продукты, полученные гражданами занимающимися садоводством, животноводством, огородничеством и иными видами деятельности), реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей ветеринарного свидетельства, которое предъявляется покупателю по его требованию. Продовольственные товары в торговом зале размещают с соблюдением товарного соседства, режима хранения товаров (температура, влажность, освещение, сроки хранения). Скоропортящиеся продовольственные товары выкладывают в охлажденных прилавках и витринах по видам продуктов. Подготовка, взвешивание и упаковка сырых и готовых к употреблению пищевых продуктов производится отдельно. Не допускается совместное хранение сырых продуктов и полуфабрикатов вместе с готовыми пищевыми продуктами, товар находящийся в торговом зале не на прилавках, должен быть размещен на поддонах. Продажа яиц в отделах реализующих нефасованные продукты, готовые к употреблению не допускается. Для упаковки продовольственных товаров используются материалы, соответствующие обязательным требованиям технического регламента Таможенного союза «О безопасности упаковки».

Пищевые продукты, случайно упавшие на пол, или загрязненные другим путем, признаются санитарным браком и к продаже не допускаются. Доставка пищевых продуктов на дом должна осуществляться в условиях, обеспечивающих их сохранность, качество, безопасность и исключающих их загрязнение и порчу.

В торговом зале должны быть установлены контрольные весы в доступном для покупателей месте, также должен быть оформлен уголок потребителя с «Книгой жалоб и предложений».

В заключении следует отметить: при приобретении продуктов питания обязательно обращайте внимание на информацию, указанную на этикетке, особенно на сроки хранения, это поможет сберечь Вам здоровье и уберезет от лишних затрат.

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

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 отказать 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

ВОПРОС-ОТВЕТ. Услуги общественного питания

Отказ в доступе в заведения общественного питания без объяснения причин

Зачастую при входе в некоторые заведения общественного питания можно встретить объявление о праве охраны отказать в посещении без объяснения причин. Это в свою очередь ограничивает права потребителей, ведь заведение обязано предоставлять свои услуги каждому обратившемуся потребителю, причем условия должны быть одинаковы для всех (п.16 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 (далее — Правила)

Отказ будет правомерным только в случаях, если он мотивирован отсутствием свободных мест, электричества или воды, либо закрытием на специальное обслуживание. К тому же посетитель имеет право на получение всей необходимой информации, в т.ч. и по условиям прохода в заведение. Таким образом, формулировка «без объяснения причин» противоречит нормам закона.

В то же время исполнителю предоставлено право самостоятельного установления для потребителей в местах оказания услуг правил поведения (п.5 Правил), таких как запрет курения, запрет на нахождение в верхней одежде и другие правила, не противоречащие законодательству РФ.

Предварительный заказ столика

Во всех заведениях общественного питания есть возможность осуществить предварительный заказ стола – Правила общественного питания позволяют это сделать. Он может быть оформлен письменно, либо посредством телефонной, электронной или иной связи. Если за «бронирование» взимают деньги – это не противоречит законодательству, но впоследствии эта сумма должна быть зачтена в счет заказа. Предварительный заказ оформляется документом, содержащим такие необходимые сведения, как: а) наименование исполнителя; б) ФИО потребителя; в) вид услуги, ее цена и условия оплаты; г) даты приема и исполнения заказа; д) условия выполнения услуги; е) ответственность сторон; ж) должность лица, ответственного за прием и оформление заказа; з) подпись лица, принявшего заказ; и) другие сведения.

Момент и способ оплаты услуг (предварительная, после отбора блюд, после приема пищи, с авансом или без него, наличный или безналичный расчет) определяется соглашением сторон.

При оплате заказа, потребителю должны выдать документ, подтверждающий внесение денег (кассовый чек, счет или другие).

Услуги непременно должны быть оказаны потребителю в сроки, согласованные с ним (п. 18 Правил).

Право на отказ потребителя от услуг

Право потребителя на отказ от заказанной им услуги закреплено в ст.32 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) и п.27 Правил. При отказе от заказанной услуги потребитель обязан оплатить предприятию общественного питания фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Таким образом, при заключении договора об оказании услуг по организации и проведению банкетов, предприятия общественного питания не вправе включать в его текст условие о том, что при отказе потребителя от данных услуг, внесенная сумма предоплаты возврату не подлежит. Исполнитель имеет право претендовать ровно на ту сумму, которая покрывает его фактические расходы в связи с исполнением данного договора. Причем все расходы должны быть подтверждены документально.

Право потребителя не оставлять чаевые

Чаевые за обслуживание уплачиваются только в добровольном порядке по решению посетителя. Если чаевые включаются в счёт, об этом должны проинформировать заранее – например, повесить табличку на видном месте, сделать сноску в меню о том, что взимается дополнительная оплата за обслуживание. Если в заведении общественного питания заранее не сообщили потребителю об этом, это нарушение п.п. 1,2 ст.10 Закона и потребитель имеет право не оплачивать чаевые.

Право предъявить претензию, если Вам принесли не то блюдо, которое было заказано

Это же относится и к затянувшемуся ожиданию заказа. За оплошность Вы можете потребовать снижения цены блюда. Согласно ст. 7 Закона, у граждан есть право на безопасность блюд и на соответствие описанию в меню. В случае нарушения этих требований лучше всего сфотографировать недостатки и попросить администрацию устранить нарушения, несоответствия или заменить блюда. В противном случае вы имеете право отказаться от оплаты.

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

Отказ в доступе в заведение общественного питания без объяснения причин

Зачастую при входе в некоторые заведения общественного питания можно встретить объявление о праве охраны отказать в посещении без объяснения причин. Это в свою очередь ограничивает права потребителей, ведь заведение обязано предоставлять свои услуги каждому обратившемуся потребителю, причем условия должны быть одинаковы для всех (п.16 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 г. № 1036 (далее — Правила)).

Отказ будет правомерным только в случаях, если он мотивирован отсутствием свободных мест, электричества или воды, либо закрытием на специальное обслуживание. К тому же посетитель имеет право на получение всей необходимой информации, в т.ч. и по условиям прохода в заведение. Таким образом, формулировка «без объяснения причин» противоречит нормам закона.

В то же время исполнителю предоставлено право самостоятельного установления для потребителей в местах оказания услуг правил поведения (п.5 Правил), таких как запрет курения, запрет на нахождение в верхней одежде и другие правила, не противоречащие законодательству РФ.

Предварительный заказ столика

Во всех заведениях общественного питания есть возможность осуществить предварительный заказ стола — Правила общественного питания позволяют это сделать. Он может быть оформлен письменно, либо посредством телефонной, электронной или иной связи. Если за «бронирование» взимают деньги — это не противоречит законодательству, но впоследствии эта сумма должна быть зачтена в счет заказа. Предварительный заказ оформляется документом, содержащим такие необходимые сведения, как: а) наименование исполнителя; б) ФИО потребителя; в) вид услуги, ее цена и условия оплаты; г) даты приема и исполнения заказа; д) условия выполнения услуги; е) ответственность сторон; ж) должность лица, ответственного за прием и оформление заказа; з) подпись лица, принявшего заказ; и) другие сведения.

Момент и способ оплаты услуг (предварительная, после отбора блюд, после приема пищи, с авансом или без него, наличный или безналичный расчет) определяется соглашением сторон.

При оплате заказа, потребителю должны выдать документ, подтверждающий внесение денег (кассовый чек, счет или другие).

Услуги непременно должны быть оказаны потребителю в сроки, согласованные с ним (п. 18 Правил).

Право на отказ потребителя от услуг

Право потребителя на отказ от заказанной им услуги закреплено в ст.32 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон) и п.27 Правил. При отказе от заказанной услуги потребитель обязан оплатить предприятию общественного питания фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Таким образом, при заключении договора об оказании услуг по организации и проведению банкетов, предприятия общественного питания не вправе включать в его текст условие о том, что при отказе потребителя от данных услуг, внесенная сумма предоплаты возврату не подлежит. Исполнитель имеет право претендовать ровно на ту сумму, которая покрывает его фактические расходы в связи с исполнением данного договора. Причем все расходы должны быть подтверждены документально.

Право потребителя не оставлять чаевые

Чаевые за обслуживание уплачиваются только в добровольном порядке по решению посетителя. Если чаевые

включаются в счёт, об этом должны проинформировать заранее – например, повесить табличку на видном месте, сделать сноску в меню о том, что взимается дополнительная оплата за обслуживание. Если в заведении общественного питания заранее не сообщили потребителю об этом, это нарушение п.п. 1,2 ст.10 Закона и потребитель имеет право не оплачивать чаевые.

Право предъявить претензию, если Вам принесли не то блюдо, которое было заказано

Это же относится и к затянувшемуся ожиданию заказа. За оплошность Вы можете потребовать снижения цены блюда. Согласно ст. 7 Закона, у граждан есть право на безопасность блюд и на соответствие описанию в меню. В случае нарушения этих требований лучше всего сфотографировать недостатки и попросить администрацию устранить нарушения, несоответствия или заменить блюда. В противном случае вы имеете право отказаться от оплаты.

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

Ждем Вас по адресам:

г. Иркутск, ул. Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 ул.Можайского 2а, 8(395-2) 26-62-91, zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г.Шелехов, ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г. Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 Kp-zpp.ang@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24, Kp-zpp.us@yandex.ru
г. Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbuz-cheremkhovo@yandex.ru
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; ffbuz-saynsk@yandex.ru
п.Залари тел.8 (395-52) 2-30-14; zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г. Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; zpp.irk@yandex.ru
г. Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74; Kpzpp-NU@yandex.ru
г.Тайшет, ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-94-00; Kpp-zpp.br@yandex.ru
г.Железногорск-Илимский, 3 кв., д.40 тел.8(395-66) 3-05-29, ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru
г. Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; Kp-zpp.UI@yandex.ru
г. Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65)5-26-44; Kc-zpp.irk@yandex.ru
п. Усть-Ордынский, пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, Kc-zpp.uobo@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Услуги общественного питания

Консультационные центры, пункты по защите прав потребителей