Информация по защите прав потребителей услуг общественного питания при заказе новогоднего ужина, праздничных столов

В преддверии новогодних праздников важно знать потребителям ряд моментов, которые пригодятся для того, чтобы праздник не стал испорченным.

Вы решили встретить Новый год в кафе или ресторане. Забронировали место, заранее внесли предварительную оплату, но вдруг по каким-то причинам Вам пришлось отказаться от услуг общепита, то исходя из ст.32 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон) и норм, предусмотренных Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (далее Правила), следует, что **потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов**, связанных с исполнением обязательств по договору.

К сожалению, подобные обращения в Консультационный пункт для потребителей в последнее время не редкость. Поэтому, давайте рассмотрим несколько законных вариантов разрешения данной проблемы.

И так, Вы отказываетесь от банкета и до даты его проведения остается:

1. *несколько недель* – предоплата должна быть возвращена полностью, поскольку предприятие никаких затрат по его проведению не понесло;
2. *несколько дней* – из суммы предоплаты могут удержать стоимость купленных по Вашему личному указанию напитков, праздничных украшений для зала, отпечатанных именных табличек-указателей для рассаживания гостей за столом и т.п. и выдать все это Вам в натуре;
3. *одни сутки –*в дополнение к выше сказанному Вам могут предложить выкупить уже заготовленные для Вашего банкета полуфабрикаты блюд и кулинарной продукции, которая не может быть реализована другим посетителям ресторана;
4. *в день проведения банкета –* Вы обязаны выкупить всю заказанную Вами кулинарную продукцию и заказанные по Вашему желанию напитки, которые не могут быть реализованы другим посетителям предприятия, а также, оплатить все дополнительные расходы, сделанные по Вашему указанию. Конечно, все эти затраты должны быть документально подтверждены предприятием, оказывающим услуги общественного питания.

В случае, если Вам отказывают в возврате предоплаты или ставят какие то дополнительные условия, например, поиск клиентов на дату вашего несостоявшегося банкета, то это незаконно и вам необходимо обратиться в суд,если Ваше требование не удовлетворено в добровольно порядке**.**

Еще, следует обратить внимание на то, что при заказе праздничных вечеров у потребителей возникают вопросы о законности взимания платы за различного рода дополнительные услуги.

Организация оказывает потребителю услугу общественного питания. Помимо заказанных блюд, с него взимают плату за музыкальное сопровождение и плату за обслуживание заказа.

**Правомерна ли такая позиция организации общественного питания?**

В соответствии с пунктом 3 статьи 16 Закона исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату**.** При этом из информации, указанной в счете (чеке) усматривается, что данная услуга является обязательной,  право отказа потребителя от данной услуги не предусмотрено. Кроме того, оказание услуги по общественному питанию обусловлено обязательным приобретением услуги по музыкальному сопровождению, что является нарушением пункта 2 статьи 16 Закона, в соответствии с которой запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

Что касается платы за услугу, разъясняем следующее. В соответствии с п.3 Правил услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах и других местах общественного питания. Согласно ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание термины и определения» кафе – это предприятие по организации питания и отдыха потребителей с предоставлением фирменных, заказных блюд изделий, напитков. Согласно ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» официант – это работник занимающийся обслуживанием потребителей в зале, в том числе сервировкой стола, подачей блюд, напитков, расчетами с потребителями. Таким образом, обслуживание – это действие официанта по оказанию услуги общественного питания в кафе, осуществление которого неразрывно связано с самой услугой и данное действие невозможно квалифицировать как отдельную самостоятельную услугу.

Как правило, из условий договора по оказанию услуг общественного питания усматривается, что оплата за обслуживание заказа при предоставлении услуги общественного питания является обязательной (ее цена указана в меню). Поскольку данная услуга не имеет потребительской ценности и обслуживание в кафе - это обязанность организации общественного питания, следовательно, приобретение услуги общественного питания обусловлено необоснованным приобретением услуги по обслуживанию.

В соответствии с п.1 ст.16 Закона условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными**.**

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объёме.

Исполнитель  не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату**.** Потребитель вправе отказатьсяот оплаты таких работ (услуг),а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы (п.3 ст.16 Закона).

Таким образом**,** установление платы за музыкальное сопровождение и за обслуживание противоречит положениям действующего законодательства и нарушают права потребителей.