**Права потребителей при оказании услуг общественного питания**

Предприятия общественного питания стали неотъемлемой частью нашей жизни: обеды в столовой, встреча с друзьями в кафе, романтический ужин в ресторане.

Но, к сожалению, очень часто посетители сталкиваются не только с низким качеством блюд, но и с низким качеством обслуживания.

Давайте рассмотрим наиболее часто возникающие вопросы, касающиеся оказания услуг общественного питания.

***Какая информация о предлагаемой пищевой продукции должна доводиться до потребителя?***

До сведения потребителей в обязательном порядке должна доводиться следующая информация предлагаемой продукции:

* наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
* сведения об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
* сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания).

Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании услуг, данные требования распространяются как на исполнителей, оказывающих услуги в непосредственно в предприятии общественного питания, так и дистанционным способом.

***Что делать, если предприятие общественного питания нарушило срок исполнения предварительного заказа либо доставки заказа, предварительно согласованный с потребителем?***

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

* назначить исполнителю новый срок;
* потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
* отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги.

***Что можно потребовать от исполнителя, если оказанная услуга оказалась ненадлежащего качества***

При обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
* соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;
* безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

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.

***Может ли предприятие общественного питания оказывать дополнительные услуги или включать в счет «чаевые»?***

Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие услуги, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер и предоставив возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а также включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг (п. 19 Правил)

***Надеемся, что ответы на наиболее часто поступающие вопросы помогут потребителям защитить свои права в случае оказания им услуг общественного питания ненадлежащего качества.***