**При растущем спросе на услуги  ресторанов, кафе, баров и других предприятий не стоит забывать, что мы не только становимся посетителями, но и остаемся потребителями, в данном случае – услуг общественного питания.** Поэтому потребителю стоит знать о своих правах при пользовании данными услугами, что бы праздничный ужин не принес разочарование.

1. **Вас не имеют права не пускать в заведение.**

Если охранник не пускает вас в ресторан, сообщая, что частное заведение может отказать в посещении, не объясняя причин, это прямое нарушение Ваших прав. Вы как посетитель ресторана, являетесь потребителем услуг общественного питания, а ресторан – исполнителем данных услуг. Ресторан обязан оказать услугу каждому обратившемуся. Фейсконтроль по внешнему виду нарушает [п. 3 ст. 426  Гражданского кодекса](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/5b4886fd41d95bd272f7a06c75e26762630ac683/) и [ст.16 Закона «О защите прав потребителей».](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/a59c9031d80197ff65e988f45049e8ba09a0ade0/) Заведения не вправе оказывать предпочтение в заключении публичного договора какому-то посетителю. Правила, которые предусматривают ущемление прав потребителя, признаются недействительными. Поэтому правило «Администрация может отказать в доступе в клуб без объяснения причин» незаконно. Отказ будет правомерным только в случаях, если он мотивирован отсутствием свободных мест, электричества или воды, либо закрытием на специальное обслуживание.

1. **Вы имеете право получить исчерпывающую информацию о меню и составе блюд.**

**Посетителю должно быть предоставлено меню на русском языке. Он имеет право получить информацию о составе каждого блюда, которое обозначено в меню.**

Клиент ресторана вправе получить информацию о предлагаемой услуге до того, как сделает заказ. Более того, он имеет право изучить меню ресторана до того, как зайдет и сядет.

1. **Вы имеете право заказывать из меню именно те блюда и те напитки, которые хотите, и в любом количестве.**

Даже если вы заказали одну чашку чая, стакан воды, официант обязан обслужить вас.

1. **Вы имеете право на получение качественного и безопасного блюда.**

Конечно, это кажется очевидным, и мы надеемся, что нас в ресторане накормят вкусно, а еда при этом будет безопасна. Заведения общепита должны контролировать и гарантировать безопасность, свежесть и качество продуктов, которые подаются гостям. Кроме того, согласно ст. 7 Закона «О защите прав потребителей», у граждан есть право на качество и  безопасность оказываемых услуг.

1. **Вы имеете право не платить за блюда, которые не были поданы или были приготовлены некачественно.**

Посетитель ресторана сам выбирает, что именно заказать (кроме случаев комплексной подачи блюд, например, на бизнес-ланч). Если вам принесли не то блюдо, которое заказали, вы не обязан соглашаться его есть и оплачивать. Так же если к блюду есть объективные претензии, показалось вам некачественным, и есть вы его не собираетесь, за него платить не надо.

1. **В любой конфликтной ситуации Вы вправе потребовать жалобную книгу.**

[Для магазинов Книгу отзывов и предложений отменили](https://rskrf.ru/consumer_rights/solutions/shops/kak-ostavit-zhalobu-esli-v-magazine-net-knigi-otzyvov-i-predlozheniy/), но в ресторанах она по-прежнему должна быть обязательно. Руководство предприятия обязано рассмотреть внесенную запись, разобраться в существе вопроса и принять необходимые меры к устранению недостатков.

1. **Вы можете не оставлять чаевые.**

**Чаевые за обслуживание уплачиваются только в добровольном порядке на усмотрение посетителя.** Вознаграждение официанту – это право, а не обязанность посетителя ресторана. Только сам посетитель решает,  будет ли он оставлять чаевые  в благодарность за приятное обслуживание.

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 ресторан заранее не сообщил потребителю об этом, это нарушение ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» и потребитель имеет право не оплачивать чаевые.

1. **Вы имеете право находиться в ресторане сколько угодно в пределах часов работы ресторана.**

Если ресторан работает до последнего клиента, то Вас никто не вправе попросить покинуть зал. Законодательство не предлагает каких-либо ограничений, поэтому с минимальным заказом можно сидеть любое время.

1. **Заведение обязано обеспечить безопасность потребителя и сохранность его имущества.**

Согласно ст. 7 Закона «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на безопасность оказываемых услуг для его жизни, здоровья и  имущества. В заведении общественного питания должна быть исключена возможность причинения вреда Вашему здоровью или имуществу. Если по вине заведения был причинен вред вашему здоровью (упали на скользком полу, отравились и др.) или имуществу,  следует зафиксировать произошедшее любыми способами, желательно, сразу же — в ресторане, а потом обратиться в травмпункт для получения справки, полицию, для подтверждения ущерба и направить письменную претензию в ресторан с требованием возмещения убытков (на лечение, восстановление поврежденной вещи и др.).   Если вы отравились, вам потребуются доказательства того, что причиной плохого самочувствия стала именно еда из этого ресторана.

1. **Вы имеете право подать жалобу, если еда или обслуживание оказались некачественными.**

Если посетителя что-то не устроило в обслуживании или качестве еды, он может обратиться с жалобой. Изначально необходимо обратиться  в администрацию ресторана или кафе. Претензию составьте в двух экземплярах, один останется у вас, на нем ответственный сотрудник поставит подпись и  дату принятия. Если ответ вас не устроил или ваше заявление проигнорировали, вы вправе обратиться с жалобой в Управление Роспотребнадзора или его территориальный отдел. Если все эти меры не помогают для восстановления Вашего нарушенного права, обращайтесь в суд.

Информация подготовлена специалистами

консультационного центра по защите прав потребителей

«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

с использованием информационных ресурсов

Консультант Плюс

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

е-mail: zpp@sesoirkutsk.ru