

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15 августа 1997 г. N 1036

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 N 389, от 10.05.2007 N 276, от 21.08.2012 N 842, от 04.10.2012 N 1007)

В соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг общественного питания.
2. Признать утратившим силу постановление Совета Министров - Правительства Российской Федерации от 13 апреля 1993 г. N 332 "Об утверждении Правил производства и реализации продукции (услуг) общественного питания" (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, N 16, ст. 1354).

*Председатель Правительства
Российской Федерации
В. ЧЕРНОМЫРДИН*

*УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 15 августа 1997 г. N 1036*

ПРАВИЛА

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 N 389, от 10.05.2007 N 276, от 21.08.2012 N 842, от 04.10.2012 N 1007)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав. (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 N 276)

2. Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

Под порцией понимается определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену, которые устанавливаются исполнителем в меню (меню или винной карте). (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.08.2012 N 842)

3. Услуги общественного питания (далее именуются - услуги) оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

4. Режим работы исполнителя - государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

Режим работы исполнителя - организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно.

В случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности.

5. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

6. Исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах (далее именуются - нормативные документы) обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества. (в ред. Постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 N 389, от 10.05.2007 N 276)

7. Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов.

8. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

9. К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной настоящими Правилами, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

10. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

II. Информация об услугах

11. Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске. (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 N 276)

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

12. Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

перечень услуг и условия их оказания;

цены в рублях и условия оплаты услуг; (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 N 276)

фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции; (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.08.2012 N 842)

сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов); (в ред. Постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 N 389, от 10.05.2007 N 276)

обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;

Абзацы девятый - двенадцатый - Утратили силу. (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 N 276)

13. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя). (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.08.2012 N 842)

14. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

15. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

III. Порядок оказания услуг

16. Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.

Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

17. Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи.

Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

18. Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

19. Исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

20. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный

или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем.

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды).

21. Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

22. Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов. (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

23. К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов. (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

24. Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы. (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

25. При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги, потребитель вправе по своему выбору: (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

назначить исполнителю новый срок; (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;

Абзац - Исключен. (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

отказаться от исполнения договора об оказании услуги. (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 N 276)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующих требований потребителя. (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

26. Потребитель 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. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора. (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 N 276)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

27. Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. (в ред. Постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 N 389, от 10.05.2007 N 276)

28. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей. (в ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001 N 389)

29. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. (в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)