

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Дипломная работа
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профиля подготовки «Правоведение и правоохранительная
деятельность» профилизации «Правозащитная деятельность»

Идентификационный код ДР: 512

Екатеринбург 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический
университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра права

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой права
_____ А.А. Воронина
« ____ » _____ 2017 г.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Дипломная работа
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профиля подготовки «Правоведение и правоохранительная
деятельность» профилизации «Правозащитная деятельность»

Идентификационный код ДР: 512

Исполнитель: студент группы ПВД-413	_____	О.А. Ливинцева
	(подпись)	
Руководитель: доцент	_____	О.В. Южакова
	(подпись)	
Нормоконтролер: ст. преподаватель	_____	К.А. Игишев
	(подпись)	

Екатеринбург 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....	7
2. СПОСОБЫ, ФОРМЫ И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....	18
2.1. Способы и формы защиты прав потребителей услуг общественного питания.....	18
2.2. Порядок защиты прав потребителей услуг общественного питания.....	22
АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ	30
МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА.....	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	48
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	51

ВВЕДЕНИЕ

Каждый из нас, в той или иной мере, является потребителем различных товаров, работ и услуг. Приобретая какое-либо благо, мы ежедневно вступаем в рыночные отношения, выступая при этом в качестве покупателей, при этом, часто забывая про правовую сторону этих отношений. Потребление благ, как и другие общественные отношения и стороны в них участвующие регулируются существующими нормами права, которые действуют на территории Российской Федерации. Необходимость оценки своих действий, как потребителя, а также оценка действий продавца или изготовителя с точки зрения закона, в основном, возникает у нас лишь после серьезного нарушения каких-либо наших прав. Однако, даже зная свои права, отстаивать их иногда бывает очень непросто.

В России права потребителей защищены на законодательном уровне. Нормативные правовые акты Российской Федерации четко определяют алгоритм, механизмы, формы и способы реализации защиты этих прав.

Следует отметить, что защита прав потребителей преследует цели информирования потребителей об имеющихся на рынке товарах, работах, услугах и направлена на то, чтобы выбор каждого потребителя способствовал формированию и развитию нормального потребительского рынка, а также защиты потребителя в том случае, если его положение как слабой стороны в рыночных отношениях в чем-либо ущемляется.

В настоящее время в России повышаются требования к качеству товаров, выполнению работ и оказанию услуг, в том числе и в области общественного питания, повышается ответственность предприятий независимо от их организационно-правовой формы за недостаточно оптимальную организацию торгового обслуживания покупателей, за изготовление некачественной продукции, за обман в любом его проявлении,

при посягательстве на безопасность жизни, здоровья и имущества потребителя¹.

Проблемы защиты прав потребителей в современном мире вызывают пристальное внимание как теоретиков, так и практиков, особенно в сфере оказания услуг общественного питания. Данный факт обусловливается острым желанием предпринимателей выстоять в конкурентной борьбе и завоевать своего потребителя на рынке, а также несовершенством нормативной основы в рассматриваемой сфере.

Актуальность данной темы также обусловливается, во-первых, тем, что знание законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей услуг общественного питания поможет им грамотно избежать неправомерных действий со стороны продавцов и производителей услуг и в случае необходимости – защитить себя. Потребителю необходимо быть уверенным, что он получает точную, правдивую информацию о товаре или услуге и изготовителе, что это качественный товар, который обладает необходимыми характеристиками. Во-вторых, в настоящее время современный человек стал все чаще пользоваться услугами предприятий общественного питания и, следовательно, стал чаще объектом неправомерных действий со стороны исполнителя.

Объектом исследования являются гражданские отношения, возникающие в результате оказания услуг общественного питания.

Предмет исследования – нормы, регулирующие права потребителей услуг общественного питания и их защиту, а также практика их применения.

Цель дипломной работы – исследование правового регулирования отношений по защите прав потребителей услуг общественного питания, выявление правоприменительных и законодательных проблем и внесение предложений по совершенствованию законодательства в данной сфере гражданского оборота.

¹ Анциферова Я.Ю. Ответственность за нарушение прав потребителей хотят усилить // <http://www.garant.ru/news/702211/> (дата обращения 15.01.2017).

Для достижения поставленной цели, необходимо решение следующих задач:

- проанализировать понятие прав потребителей услуг общественного питания и их классификацию;
- рассмотреть способы и формы защиты прав потребителей услуг общественного питания;
- определить процедуру защиты прав потребителей услуг общественного питания;
- проанализировать правоприменительную практику в области защиты прав потребителей услуг общественного питания.

Теоретической основой исследования являются работы И. В. Виноградовой, А. Н. Бычкова, Н. В. Герасимовой, С. А. Зотова, К. С. Мудрова, А. В. Росикова, М. Н. Сониной.

Методологическую основу работы составляют такие методы как аналитический, формально-логический, системно-структурный подход, метод классификации.

Нормативную основу исследования составляют: Конституция Российской Федерации¹ (далее – Конституция РФ), Гражданский кодекс Российской Федерации² (далее – ГК РФ), Федеральный закон от 2 января 2000 г. № 29-ФЗ (в ред. от 13.07.2015 г.) «О качестве и безопасности пищевых продуктов»³ (далее – закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов»), Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (в ред. от 03.07.2016 г.) «О защите прав потребителей»⁴ (далее – закон «О защите прав потребителей»), Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 (в ред. от

¹ Российская газета. 1993. 25 дек.

² Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

³ Собрание законодательства РФ. 2000. № 2. Ст. 150.

⁴ Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

04.10.2012 г.) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»¹ (далее – Правила № 1036).

Структуру дипломной работы составляют введение, две главы, анализ правоприменительной практики, методическая разработка, заключение и список использованных источников.

¹ Собрание законодательства РФ. 1997. № 34. Ст. 3980.

1. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Для более полного понимания сущности прав потребителей услуг общественного питания, представляется необходимым рассмотреть понятия «потребитель», «права потребителей».

В нормативных правовых актах, действующих на территории Российской Федерации и научной литературе понятие «потребитель» встречается довольно часто и имеет достаточно широкое употребление.

Потребитель – это тот, кто приобретает и использует товары, заказывает работы и услуги для личных бытовых нужд, не связанных с получением какой-либо выгоды или прибыли¹.

Потребители – это субъекты рынка, использующие материальные блага для собственных целей, но не для продажи².

Согласно закону «О защите прав потребителей», потребителем является «гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

Из всех указанных определений можно заключить, что потребителем являются граждане, причем имеются в виду не только граждане Российской Федерации, но и иностранные граждане и лица без гражданства, которые приобретают товары, работы, услуги для личных целей, а не для получения какой-либо прибыли. Определение, которое дано в законе «О защите прав потребителей» прямо указывает нам, что юридические лица и индивидуальные предприниматели не относятся к потребителям. Также стоит отметить и тот факт, что потребитель в указанных определениях не

¹ *Виноградова И.В.* Кто такой потребитель. Режим доступа: <http://spros-online.ru/uchebnik-potrebitelskih-znaniy/glava-1-kto-takie-potrebiteli> (дата обращения 15.01.2017).

² *Сонина М.Н.* Потребитель. Режим доступа: <http://tolkslovar.ru/p15880.html> (дата обращения 15.01.2017).

является просто покупателем, здесь он предстает перед нами как социально значимое лицо, которое имеет право на защиту государства и иных уполномоченных органов, в случае нарушения каких-либо его прав. Этот факт является важным, так как совершенно меняет представление о статусе потребителя.

«Противостоит» потребителю на экономическом рынке изготовитель (исполнитель, продавец). В законе «О защите прав потребителей» под понятием «изготовитель» понимаются какие-либо организации, которые являются юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями. Согласно ст. 50 ГК РФ, юридические лица могут быть как коммерческими организациями, так и некоммерческими организациями, в том числе иностранные юридические лица, открывшие в установленном законодательством Российской Федерации порядке свои представительства на территории Российской Федерации и осуществляющие свою деятельность как изготовители, исполнители, продавцы на территории Российской Федерации.

Потребители, приобретая товар, работу или услугу вступают в отношения с изготовителем (исполнителем, продавцом), тем самым приобретают все возможные права, предусмотренные законом «О правах потребителей».

Права потребителей – это специализированные регуляторы общественных отношений, призванные обезопасить потребителей от противоправных действий со стороны изготовителя (исполнителя и продавца)¹.

Под защитой прав потребителей принято понимать совокупность правовых средств, методов, которые направлены на восстановление и (или) компенсацию нарушенных каким-либо образом прав потребителей. Нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей

¹ Меркулов В. Ю. Ответственность за нарушение прав потребителей. Режим доступа: <http://www.adv-kustovsky.ru/page231/> (дата обращения 01.02.2017).

направлены на, то чтобы восстановить эти самые права и наказать виновных лиц, используя при этом право и правовые средства.

Основопологающим нормативно-правовым документом, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей, в том числе, услуг общественного питания, является ГК РФ. Более конкретные права потребителей, в основной своей массе закреплены в законе «О защите прав потребителей», который регламентирует и обязанности изготовителей (исполнителей, продавцов) и самих потребителей. Это комплексный законодательный акт, который состоит из норм разных отраслей права (административного, гражданского права и пр.).

Кроме указанных нормативных правовых актов существуют также специализированные законы, касающиеся качества и безопасности пищевых продуктов, принятые на их основе подзаконные акты и пр.

Среди них применительно к защите прав потребителей услуг общественного питания особо имеет смысл выделить Правила № 1036. Данные Правила, являются настольной книгой для предпринимателей, которые работают в сфере общественного питания, они практически полностью регламентируют их деятельность.

Наряду с услугами общественного питания также рассматривается изготовление и продажа полуфабрикатов, а также розничная и оптовая продажа уже готовых блюд¹. Таким образом, с принятием закона «О защите прав потребителей» потребитель перестал рассматриваться как обычный, рядовой покупатель, а стал «социально значимым лицом», которое имеет право на защиту со стороны государства и иных уполномоченных органов, в случае нарушения каких-либо его прав.

Рассмотрим различные виды прав потребителей услуг общественного питания. Основным и принадлежащим всем без исключения потребителям является право на информирование, просвещение в области защиты прав

¹ Зализняк Т. И. Правовая основа регулирования отношений в сфере общественного питания Режим доступа: <http://www.fguz-tyumen.ru/publication/4505/> (дата обращения 28.01.2017).

потребителей¹. Данное право закреплено в ст. ст. 8 - 10 закона «О защите прав потребителей» и ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ (в ред. от 06.07.2016 г.) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»².

Статья 8 закона «О защите прав потребителей» гласит, что потребитель имеет право знать необходимую ему и достоверную информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) товара, работы, услуги, режиме его работы и реализуемых им товарах, работах, услугах. Данная информация должна предоставляться по требованию на русском языке и дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ.

Следует отметить, что в законе не указано, что конкретно относится к «необходимой» и «достоверной» информации. Доступная для потребителя форма доведения должна быть предоставлена в форме (письменной или устной), позволяющей потребителю понять её содержание.

Согласно п. 2 ст.10 закона «О защите прав потребителей», информация о товарах (работах, услугах) должна содержать в обязательном порядке следующее:

- обозначение стандартов, которым должны соответствовать товары (работы, услуги);
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), которые отличают их от каких-либо других товаров (работ, услуг);
- цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);
- гарантийный срок, если он есть;
- правила использования товаров (работ, услуг) для эффективного и безопасного использования;

¹ *Зотов С.А.* Основные права потребителя Режим доступа: http://68.rosпотребнадзор.ru/center/services/kons_center/22801 (дата обращения 28.01.2017).

² Собрание законодательства РФ. 2006. № 31 (1 ч.). Ст. 3448.

– срок службы или срок годности товаров (работ), а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

– место нахождения (юридический адрес), фирменное наименование и место нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);

– указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), а также необходимую информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

Точно также потребитель имеет право на информацию об услугах общественного питания, предусмотренную п. 12 Правил № 1036, которая включает в себя:

– перечень возможных для оказания услуг и условия их оказания;

– цены на приготовленные блюда в рублях и условия оплаты услуг;

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

– сведения о весе (объеме) порций готовых блюд, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

– 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);

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

Согласно п. 13 Правил № 1036 названная информация доводится до сведения потребителей услуг общественного питания посредством их ознакомления с меню, прейскурантом, вывесками, информационными картами или иными возможными способами. При этом потребитель должен иметь возможность ознакомиться с меню, прейскурантами и условиями обслуживания не только в зале обслуживания, но и за его пределами, поэтому данную информацию рекомендуется размещать у входа в заведение общественного питания.

Отметим, что ряд учреждений общественного питания дополнительно к цене за еду берут плату с посетителей за обслуживание, показ шоу-программы, работу аниматоров, детскую зону и пр¹. Такого рода информацию необходимо доводить до потребителей в меню или в прейскуранте, если такая информация отсутствует, потребитель вправе отказаться от оплаты данных услуг².

За нарушение права на информацию, в соответствии со ст. 12 закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность.

Закон также предусматривает, что при причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, в соответствии со ст.14 закона «О защите прав потребителей», в том числе полного возмещения

¹ *Лебедева Н. В.* Плата за обслуживание в процентах от стоимости заказа Режим доступа: <https://www.lawmix.ru/bux/1045> (дата обращения 28.01.2017).

² *Агафонов В. Н.* Могут ли рестораны брать плату за музыку и обслуживание? Режим доступа: <http://www.nashgorod.ru/news/news86008.html> (дата обращения 28.01.2017).

убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности потребителя.

Другим основополагающим правом потребителей является право на получение товаров (работ, услуг) надлежащего качества.

Что касается общественного питания, то в п. 19 Правил № 1036 указано, что потребитель имеет право на получение услуг, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям того заказа, что он сделал. Качественной признается услуга, которая соответствует критериям, указанным в ст. 4 закона «О защите прав потребителей». При этом если потребитель дает указания по осуществлению заказа, которые могут снизить качество услуги, исполнитель обязан сразу сообщить об этом потребителю. Если потребитель будет настаивать на выполнении его указаний, то исполнителю лучше не выполнять услугу, потребовав полного возмещения убытков, потому что он будет нести ответственность за некачественные услуги независимо от выполнения указаний потребителя.

Отметим, что объем подаваемых потребителю блюд должен строго соответствовать перечню, указанному в меню (объем, перечень входящих продуктов питания)¹. При этом согласно п. 21 Правил № 1036 исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверить объем или массу продукции, которая предлагается предприятием общественного питания.

Также к числу основных прав относится право потребителей на безопасность товаров общественного питания. Под безопасностью в данном случае понимается безопасность товаров общественного питания для жизни, здоровья, потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса оказания услуг общественного питания².

¹ Доренковский Л.М. Защита прав потребителей в общественном питании. Режим доступа: http://www.profiz.ru/sec/4_2013/zpp_v_pitanii/ (дата обращения 30.01.2017).

² Пришвина А.Д. Защита прав потребителей в сфере общественно питания. Режим доступа: <https://www.u-mama.ru/read/home/hostess/7828.html> (дата обращения 30.01.2017).

Следует отметить, что в соответствии с п.2 ст.7 закона «О защите прав потребителей», изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность услуг общественного питания в течение установленного срока службы или срока годности товара.

Если же изготовитель (исполнитель) не обеспечит должную безопасность товара и потребителю будет причинен какой-либо вред (жизни, здоровью), то он несет ответственность, в соответствии со ст.14 закона «О защите прав потребителей».

С правом потребителей на безопасность товаров общественного питания, которое есть на рынке весьма связано право их на возмещение вреда (имущественного и морального), содержание которого раскрывается в ст. ст.14 – 15 закона «О защите прав потребителей».

В отношении пищевых продуктов, требования по безопасности их приготовления изложены в законе «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

В соответствии с п. 1 ст. 17 закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» исполнитель может готовить блюда только в соответствии и исходя из технических документов при соблюдении требований нормативных документов. При приготовлении каких-либо блюд необходимо использовать сырье, которое также соответствует требованиям нормативных документов (п. 2 ст. 17 закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»).

Если приготовленная еда оказалась по каким-либо причинам некачественной, то исполнитель обязан в тот же момент приостановить ее изготовление на необходимый для устранения причин срок¹. Если устранить такие причины не представляется возможным, то исполнитель должен прекратить изготовление продукции, изъять ее у потребителей, организовать ее экспертизу, утилизацию или уничтожение (п. 8 ст. 17 закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»).

¹ *Пршивина А.Д.* Указ.соч. (дата обращения 30.01.2017).

На приготовленных продуктах должны устанавливаться сроки годности, без этого их реализация не возможна, т.к. по истечении срока годности продукция непригодна к употреблению и представляет опасность для потребителя (п. 2 ст. 3 закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов»). Кроме того, следует отметить, что согласно п. 23 Правил № 1036 к оказанию услуг общественного питания допускаются только работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и необходимые медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

К основным правам потребителей следует также относить и право на свободный выбор¹, которое предусмотрено ст. 16 закона «О защите прав потребителей». В п. 2 ст. 16 исполнителю запрещено навязывать приобретение одного товара обязательной покупкой другого, покупку в комплексе или комплекте. В указанных случаях потребитель имеет право отказаться от приобретения не нужного товара, работы или услуги. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме. Это касается и услуг общественного питания. Например, потребитель заказал обеденное блюдо. Дополнительно к заказу ему подан аперитив, стоимость которого также включена в общий счет². Это является неправомерным действием, и потребитель вправе отказаться от оплаты аперитива, а если уже оплатил — потребовать возврата уплаченной суммы на основании п. 3 ст. 16 закона «О защите прав потребителей» и п. 24 Правил № 1036. Свобода выбора потребителя также заключается в том, что он вправе в любой момент отказаться от заказа при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им затрат (ст. 32 закона «О защите прав потребителей»).

¹ *Пришвина А.Д.* Указ. соч. (дата обращения 30.01.2017).

² *Лебедева Н.В.* Указ. соч. (дата обращения 28.01.2017).

Потребитель имеет право на хранение вещей. Иногда организации общественного питания указывает, что не несут ответственность за сданные на хранение, например, в гардероб, вещи. Зачастую размещены даже соответствующие объявления об этом. За эту услугу посетители деньги обычно не платят, хотя следует помнить, что в действительности все затраты организации входят в цену услуги, а значит, потребитель уже оплачивает и услугу гардероба¹.

В соответствии с ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» (вместе с «Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов») (введен в действие Приказом Росстандарта от 22 ноября 2013 г. № 1676-ст)² в составе помещений для потребителей на предприятиях общественного питания в ресторанах, барах класса люкс и высшего класса обязательно предусмотрено наличие гардероба. Для кафе и ресторанов, баров первого класса требуется наличие только вешалок в зале. В закусочных, на предприятиях быстрого обслуживания, в буфетах, кафетериях, кофейнях, магазинах кулинарии наличие гардероба и вешалок не обязательно.

Если посетитель сдал вещь (верхняя одежда, головной убор и иные подобные вещи) в гардероб либо оставил на месте, специально отведенном для этой цели в организации (повесил на вешалку), организация общественного питания обязана принять меры для обеспечения сохранности оставленной вещи (противопожарные, санитарные, охранные и т.п.)³. Это регламентирует ГК РФ (ст. 924).

¹ *Зотов С.А.* Указ.соч. (дата обращения 28.01.2017).

² ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования». Режим доступа: <http://www.gost.ru/> (дата обращения 15.01.2017).

³ *Бушмаков А.Н.* Какова ответственность организации за сохранность вещей, оставленных посетителями в отведенных для этого местах? Режим доступа: http://azbuka.consultant.ru/cons_doc_PBI_217488/ (дата обращения 15.01.2017).

Потребитель услуг общественного питания имеет право взвесить блюдо¹. Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции (п.21 Правил). Для проверки потребителем правильности меры и веса приобретенного блюда на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование (весы).

На основании выше изложенного можно сделать вывод, о том, что у потребителей услуг общественного питания есть ряд следующих прав:

- право на информацию;
- право на свободу выбора;
- право на получение качественных услуг;
- право на безопасность услуги;
- право на хранение вещей в период нахождения в заведении общественного питания;
- право проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции.

Все эти и другие права направлены на защиту потребителей услуг общественного питания от неправомерных действий со стороны владельцев предприятий общественного питания.

¹ Бухарев А.Ф. Защита прав потребителей при оказании услуг общественного питания Режим доступа: http://www.mossanexpert.ru/zpp/infoteka/?ELEMENT_ID=1203 (дата обращения 15.01.2017).

2. СПОСОБЫ, ФОРМЫ И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

2.1. Способы и формы защиты прав потребителей услуг общественного питания

С момента нарушения каких-либо прав, потребитель начинает задумываться о выборе формы своей защиты.

Применение при защите прав потребителей гражданско-правовых средств осуществляется в строго предусмотренном законодательством порядке, который именуется формой защиты.

Таким образом, форма защиты прав потребителей – это применение различных гражданско-правовых средств, которые используются в рамках законодательства РФ¹.

Форма защиты прав потребителей – это комплекс особых процедур, регламентированных правом, которые осуществляются правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права².

Различают две основные формы защиты – юрисдикционную и неюрисдикционную.

Юрисдикционная форма защиты – это защита гражданских прав государственными или уполномоченными государством органами. Эта форма имеет два порядка защиты: общий (судебный) и специальный (административный).

Неюрисдикционная форма защиты охватывает собой действия граждан и организаций по защите своих прав и охраняемых законом интересов,

¹ Росиков А.В. Ресторанное обслуживание: пределы ответственности исполнителя и клиента // Новая бухгалтерия. 2014. № 9. С. 134.

² Мудров К.С. Формы защиты прав потребителей. Режим доступа: <http://clsp.ru/services/Formy-zashhity-prav-potrebitelej.php> (дата обращения 01.02.2017).

которые совершаются ими самостоятельно, без обращения к государственным и иным компетентным органам.

Указанное выше означает, что граждане, права которых были нарушены, имеют реальную возможность отстоять свои права как в судебном, так и во внесудебном порядке. Потребители могут сами выбирать форму своей защиты, исходя из многих факторов, в том числе с учетом своих убеждений, интуиции, приоритетов и жизненных ценностей¹.

Согласно п.1 ст.46 Конституции РФ каждый гражданин нашей страны имеет право на судебную защиту своих прав и свобод. Ст. 3 ГК РФ раскрывает данное право, указывая, что граждане «вправе в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве, обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод или законных интересов. Отказ от права на обращение в суд недействителен».

Отметим, что потребитель услуг, в том числе, в сфере общественного питания, обращаясь в суд для защиты своих законных прав и интересов не несет никаких дополнительных материальных затрат, так как в соответствии со ст.17 закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации (часть 2) от 05 августа 2000 г. №117-ФЗ (в ред. от 28.12.2016 г.)², иски, предъявляемые в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Если требования потребителя будут удовлетворены, а права восстановлены, суд взыскивает с изготовителя продукции (исполнителя услуг, продавца), за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф, который составит пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 закона «О защите прав потребителей»). Данное требование устанавливается в связи с

¹ Довлатова А.С. Клиент всегда прав. Все о защите прав потребителей в России. М. 2014. С. 79.

² Собрание законодательства РФ. 2000. №. 32. Ст. 3340.

тем, что добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя – это обязанность продавца (изготовителя, исполнителя).

Указанное выше свидетельствует о том, что закон «О правах потребителей» закрепляет норму о том, что потребитель может восстановить свои права через судебные органы.

Кроме этого существует, так называемый досудебный порядок защиты прав потребителя, целью которого является побудить стороны урегулировать самостоятельно существующие разногласия в области услуг общественного питания. Сущность его состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд, при этом продавец имеет возможность добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право. Следует признать, что чаще всего потребители услуг общественного питания обращаются с жалобами в вышестоящие органы. Много заявлений потребителей поступает для рассмотрения в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека («Роспотребнадзор»).

Потребитель сам решает каким образом удовлетворить свои права – через внесудебный или судебный порядок.

Целесообразно также иметь в виду, что если досудебный (в том числе претензионный) порядок урегулирования определенной категории споров предусмотрен не федеральным законом, а законом субъекта РФ, то несоблюдение в таком случае досудебного порядка не может рассматриваться в качестве препятствия для обращения непосредственно в суд с иском¹.

Несмотря на наличие и действие органов государственной и общественной защиты прав потребителей во многих случаях гражданам нет

¹ Довлатова А.С. Популярный юридический справочник. М. 2015. С. 100.

необходимости обращаться за помощью в эти органы или в суд¹. Свои нарушенные права можно защитить самостоятельно.

Кроме формы принято выделять еще и способы защиты прав, в том числе – прав потребителя услуг общественного питания. Способ защиты гражданских прав - это принудительное правовое последствие, закрепленное законом, применяемое по инициативе управомоченного лица в целях удовлетворения его законных интересов, затрагивающее интересы обязанного лица².

В соответствии с ч. 2 ст. 45 Конституции РФ каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом. Из положений ГК РФ прямо следует, что защита гражданских прав может осуществляться только теми способами, которые непосредственно предусмотрены законом (ст. 12 ГК РФ):

- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
- самозащиты права;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- компенсации морального вреда;
- прекращения или изменения правоотношения;
- иными способами, предусмотренными законом.

Таким образом, потребителю услуг общественного питания предоставлено право самостоятельно выбирать как форму, так и конкретный способ защиты, основываясь только на своем внутреннем убеждении эффективности и правильности.

¹ *Богдан В.В.* Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей. // Российский судья. 2016. № 8. С. 10-14.

² *Кравченко А.А.* К вопросу о понятии способа защиты гражданских прав // Адвокат. 2014. № 7. С.26.

2.2. Порядок защиты прав потребителей услуг общественного питания

Порядок защиты прав потребителей услуг общественного питания определяется формами и способами данной защиты, о которых шла речь в предшествующем параграфе.

В случае избрания внесудебной формы, чаще всего – претензионной, первое, что надо сделать потребителю – это написать претензию исполнителю в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением им своих обязательств, заявив в ней одно из требований, предусмотренных законом «О защите прав потребителей». При этом необходимо помнить, что основное требование может быть заявлено лишь одно и лишь к одному лицу: в отношении товара по выбору потребителя – к его продавцу или изготовителю (либо также к импортеру, если товар импортный), в отношении работы или услуги – к их исполнителю. Вместо любого из этих лиц можно обратиться к их представителю (уполномоченной им на прием таких претензий организации или индивидуальному предпринимателю), ближайшему к месту вашего проживания¹.

Прежде чем написать претензию, необходимо уточнить, кем именно была оказана услуга потребителю. В случае если сохранился товарный или кассовый чек, в его реквизитах в обязательном порядке должны быть указаны сведения о нарушителе прав, его ИНН, основной государственный регистрационный номер, организационно-правовая форма.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором его должностное лицо делает отметку о получении документа. Таким лицом может быть работник соответствующей организации, готовый удостоверить получение претензии².

В случае если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию, либо ставить свою подпись на копии

¹ *Баринов Н.А.* Порядок и способы защиты прав потребителей // *Законы России: опыт, анализ, практика.* 2013. № 5. С. 3.

² *Вавилин Е.В.* Осуществление и защита прав потребителей: принцип добросовестности // *Законы России: опыт, анализ, практика.* 2013. № 5. С. 8.

потребителя, необходимо отправить претензию заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении. Также возможно в присутствии двух очевидцев, которыми могут быть и родственники или знакомые потребителя, оставить претензию любому работнику исполнителя.

Тогда на втором экземпляре необходимо сделать запись о том, что претензия вручена тогда-то в присутствии очевидцев с их подписями и указанием их адресов и паспортных данных. При этом надо учитывать, что они могут быть впоследствии вызваны в суд в качестве свидетелей для подтверждения факта передачи (вручения) претензии.

Второй экземпляр претензии с отметкой о ее получении или почтовое уведомление о вручении необходимо хранить до тех пор, пока не разрешится конфликт: они могут потребоваться потребителю, если придется обращаться в суд, как доказательство нежелания нарушителя прав потребителя добровольно удовлетворить его требования¹.

Исполнитель услуги ненадлежащего качества может поменять место своей дислокации. Если нарушивший права индивидуальный предприниматель к моменту предъявления потребителем претензии прекратил осуществление предпринимательской деятельности, это не освобождает его от ответственности. Иная ситуация с юридическими лицами. Если юридическое лицо ликвидировано и у него отсутствует правопреемник, то во многих случаях можно выбрать другого адресата претензии, к которому в соответствии с законом «О защите прав потребителей» потребитель может предъявить требование – изготовителя или импортера, если не удалось предъявить претензию продавцу. Если же оно не ликвидировано, но фактически прекратило свою деятельность, необходимо послать претензию на его юридический адрес почтой с уведомлением о вручении и следить за его судьбой: в процессе его ликвидации, даже путем банкротства, назначенный судом управляющий должен ответить на претензию. Если он ее

¹ Колобова С.В., Колобов С.С. Законное требование потребителя или злоупотребление своими правами? // Гражданин и право. 2015. №10. С. 53.

отклонит, потребитель вправе обязать его удовлетворить требования по суду, а признанная претензия сулит возмещение какой-то части причиненного вреда в процессе ликвидации должника¹.

Со дня получения адресатом претензии начинается отсчет срока ее рассмотрения, установленного законом «О защите прав потребителей» (этот срок зависит от того, какое именно требование было предъявлено). Нарушитель прав должен будет выплатить неустойку: в случае оказания услуг – в размере 3% их цены за каждый день (час, если срок определен в часах). Закон «О защите прав потребителей» также предусматривает наложение судом на нарушителя штрафа в пользу потребителя за отказ от добровольного удовлетворения его законного требования в размере половины присужденной потребителю судом суммы.

Получив претензию, ее адресат должен, прежде всего, убедиться, что в соответствии с законом «О защите прав потребителей» он несет ответственность перед потребителем в связи с данной услугой. Для этого он проверит документы, свидетельствующие о наличии договорных отношений между вами по поводу этой услуги, которые потребитель прикладывает к претензии (лучше приложить их копии, но быть готовым предъявить оригиналы).

После этого он должен непосредственно убедиться в наличии тех недостатков, на которые потребитель ссылается в своей претензии. Если они не видны непосредственно, а требуют для своего выявления выполнения определенных действий, которые могут быть выполнены при потребителе, он должен провести такую проверку, а если это невозможно технически – принять у потребителя вместе с претензией результат услуги². В этом случае он обязан известить потребителя о времени и месте проведения такой проверки, поскольку закон «О защите прав потребителей» дает право

¹ Вавилин Е.В. Указ. соч. С. 10.

² Гусятникова Д.Е. Покупатель не всегда прав! Типовые ситуации по защите прав всех участников процесса купли-продажи товаров и услуг. Режим доступа: <http://litlife.club/bd/?b=118036> (дата обращения 10.02.2017).

потребителю участвовать в ней. Это нужно, чтобы потребитель смог дать необходимые для выявления недостатка пояснения и вместе с адресатом претензии убедились в его наличии или, наоборот, отсутствии¹.

После подтверждения указанных потребителем в претензии недостатков у ее адресата может возникнуть сомнение в их причинах. При всем многообразии причин недостатков их можно разделить на два типа: причины, возникшие до передачи потребителю результата услуги – производственный брак, порча при хранении или транспортировке (производственные причины), и причины, возникшие после этого момента – неправильная эксплуатация, хранение или транспортировка потребителем либо действие непреодолимой силы (потребительские причины). Адресат претензии несет ответственность только за недостатки первого типа, поэтому при наличии хоть каких-то сомнений он оспорит претензию потребителя².

Нормы об обязанности исполнителя провести экспертизу причин выявленных недостатков услуги в законе «О защите прав потребителей» нет, однако согласно п. 5 ст. 720 ГК РФ при возникновении между потребителем и исполнителем спора по поводу недостатков оказанной услуги или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза. Расходы на экспертизу несет исполнитель услуги, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений исполнителем договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, обе стороны поровну³.

Согласно закону «О защите прав потребителей» исполнитель должен в

¹ *Шершень Т.В.* Гражданско-правовые средства защиты прав и интересов потребителей. // Юридические науки. 2015. № 3. С. 201.

² *Петова О.Л.* Как доказать что услуги были оказаны надлежащего качества? Режим доступа: <http://www.piterlaw.ru/news/kak-dokazatj-cto-uslugi-bili-okazani-nadlezhaschego-kachestva-2467> (дата обращения 17.02.2017).

³ *Макеев П.В.* К вопросу об общественном контроле в сфере защиты прав потребителей // Гражданин и право. 2016. № 5. С. 73.

установленный срок удовлетворить требование потребителя или отказать. При этом под отказом понимаются не только письменное или устное извещение потребителя об отказе, но и отсутствие какого-либо ответа. Это необходимо учитывать при написании претензии. Если требование потребителя касается денежных выплат (возмещения вреда, выплаты неустойки или убытков), необходимо указать в тексте претензии полные реквизиты вашего банковского счета, куда адресат, в случае согласия с вашими требованиями, сможет перечислить денежные средства¹.

Если претензия не удовлетворена, еще раз необходимо оценить правомерность требований, если есть сомнения лучшим решением будет посоветоваться с юристом общественного объединения потребителей, государственного или муниципального органа по защите прав потребителей. Убедившись в своей правоте, можно обращаться в суд. Потребитель может обратиться в суд самостоятельно или попросить обратиться в суд с иском в защиту прав потребителя от своего имени местное или региональное объединение потребителей, орган местного самоуправления или территориальное управление Роспотребнадзора (такое право всем перечисленным лицам предоставлено законом «О защите прав потребителей»)².

В целом, защита прав потребителей услуг общественного питания в судах осуществляется в соответствии с общими правилами гражданского судопроизводства.

Судебная защита прав потребителей – это процесс разрешения спора, конфликта между потребителем и продавцом (исполнителем, изготовителем) в судебном порядке.

Следует обратить внимание на то, что закон «О защите прав потребителей» не устанавливает обязательный досудебный порядок рассмотрения требований потребителя. Поэтому, как правило, можно сразу

¹ *Баринов Н.А.* Указ. соч. С. 5.

² *Шершень Т.В.* Указ. соч. С. 202.

обратиться со своими требованиями в суд. Однако, на практике целесообразно обратиться к соответствующему лицу с письменным обоснованным требованием. К этому побуждает также требование ст. 483 ГК РФ об извещении продавца о нарушении определенных условий договора купли-продажи. Невыполнение этого правила дает продавцу право отказаться от удовлетворения соответствующих требований покупателя. Предъявление претензии в досудебном порядке в дальнейшем поможет взыскать с недобросовестного продавца или исполнителя неустойку (пени) за отказ в добровольном порядке исполнить требования потребителя¹.

Основной формой обращения в суд является исковое заявление (основной документ, отражающий суть возникшего спора), которое рассматривается в порядке искового производства (ст. 131 ГПК РФ). Исковое заявление потребителя может содержать требование о взыскании определенных денежных сумм (неустойки, убытков, компенсации вреда, в том числе морального, понесенных расходов, уплаченных сумм, например, за доставку горячего питания на дом, и т.п.), а также о возложении на ответчика обязанности устранить допущенное нарушение прав потребителя, выполнить его определенные требования и т.п.²

Исковое заявление подается в письменной форме. В нем должны быть указаны:

- наименование суда, в который потребитель подаете исковое заявление;
- указание на истца – полное имя, фамилия, отчество, местожительство;
- наименование ответчика, то есть продавца (исполнителя, изготовителя) товара, его местожительство, если он является

¹ Зализняк Т.И. Указ. соч. (дата обращения 28.01.2017).

² Щучинов Л.В. Оформляем исковое заявление в суд Режим доступа: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/consumer-information/faq/1556-1> (дата обращения 20.02.2017).

предпринимателем, или местонахождение, если речь идет о юридическом лице;

– изложение всех обстоятельств оказания услуг, обнаружения недостатков или иной возникшей проблемы с продавцом (исполнителем, изготовителем). Должны быть кратко, но полно и емко описаны основания выдвигаемых требований. Обязательно указание имеющихся доказательств, подтверждающих эти обстоятельства (это могут быть чек за заказ в ресторане, справка от врача о нанесенном вреде, например, некачественным продуктом питания, этикетка с обозначенным пропущенным сроком годности продукта, свидетельские показания и т.д.).

Требования к исковому заявлению, которое предъявляет потребитель в соответствии с законом «О защите прав потребителей», следующие:

1. цена иска, если он подлежит оценке, то есть общий размер требований в денежном эквиваленте;
2. перечень прилагаемых к заявлению документов;
3. подпись (исковое заявление должно быть подписано истцом или его представителем, действующим по доверенности. Если подписывает такой представитель, к исковому заявлению необходимо будет приложить и копию его доверенности, а на судебном заседании представителю всегда следует иметь оригинал доверенности).

К исковому заявлению должны быть приложены документы, которые необходимы при подаче конкретного заявления (например: это могут быть и товарные, кассовые чеки, договор об оказании услуг, претензии и т.п.), доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца; документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования; доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором; доказательства обстоятельств, на которых потребитель основывает свое требование; расчет взыскиваемой или

оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем¹. Отсутствие этих документов может служить основанием для вынесения судьей определения об оставлении искового заявления без движения и даже для его возвращения, если указания судьи об исправлении недостатков не будут выполнены в установленный им срок.

В ходе судебного разбирательства, потребитель, а также лица, участвующие в деле имеют право: знакомиться с материалами дела, делать выписки из них, снимать копии; заявлять отводы, представлять доказательства и участвовать в их исследовании, задавать вопросы другим лицам, участвующим в деле, свидетелям, экспертам и специалистам, заявлять ходатайства, в том числе, об истребовании доказательств; давать объяснения суду в устной и письменной форме, приводить свои доводы по всем возникающим в ходе судебного разбирательства вопросам, возражать относительно ходатайств и доводов других лиц, участвующих в деле; обжаловать судебные постановления и использовать предоставленные законодательством о гражданском судопроизводстве другие процессуальные права (ст. 35 ГПК РФ). При этом потребитель вправе предъявить любые требования, позволяющие ему защитить свои права. Так, ст. 15 закона «О защите прав потребителей» предусматривает возмещение как имущественного, так и морального вреда потребителю. Размер компенсации морального вреда законодательно не установлен, и в каждом конкретном случае он определяется судом. Обязанность возмещения морального вреда не зависит от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков².

¹ *Щучинов Л.В.* Указ. соч. (дата обращения 20.02.2017).

² *Богдан В.В.* Изменение и прекращение гражданского правоотношения как способ защиты прав потребителей: баланс интересов // *Гражданское право.* 2012. № 3. С. 7.

АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Дела о защите прав потребителей относятся на сегодняшний день к одной из самых распространенных категорий дел, рассматриваемых судами. Хотя судебная защита прав потребителей услуг общественного питания не является одной из наиболее востребованных форм защиты нарушенных прав. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»¹ представляет собой действенную помощь судьям при разрешении данной категории дел. Целесообразно обратиться к реальным примерам существующей практики защиты прав потребителя в области услуг общественного питания.

Гражданин Петров сделал в ресторане ООО «XXX» заказ на двух человек. Услуга была оказана с существенными недостатками. Петров был вынужден обратиться в суд с требованиями, предусмотренными Законом «О защите прав потребителей». В ходе судебного рассмотрения судом было установлено, что обед был заказан для деловых переговоров. Следовательно, Закон «О защите прав потребителей» применению не подлежит, т. к. услуга была приобретена для предпринимательской деятельности.

Из указанного примера видно, что отношения организаций общественного питания со своими потребителями услуг практически всегда будут подпадать под действие закон «О защите прав потребителей». Исключение составляют услуги, которые приобретаются не для личных бытовых нужд, т. е. для предпринимательской деятельности, а также редкие случаи бесплатного оказания услуг.

Гражданин Петров сделал в ресторане ООО «ННН» предварительный заказ блюд к 19.00. К указанному сроку блюда приготовлены не были. В ресторане ему сообщили, что блюда будут готовы к 20.00. Потребитель письменного согласия на изменение срока не представил, а к 20.00 в ресторан

¹ Российская газета. 2012. 11 июля.

не явился. В данном случае ни затраты ресторана, ни блюда потребитель оплачивать не обязан.

Данный пример иллюстрирует одно из типичных нарушений прав потребителей в области общественного питания. Как указано, Петров не получил услугу к заранее оговоренному времени, что привело к сложившейся ситуации. Отметим, что в случае нарушения сроков и обнаружения иных недостатков потребитель вправе требовать также полного возмещения убытков, уплаты неустойки (пени) в размере 3 % цены услуги за каждый день (или час, если срок определен в часах) просрочки оказания услуги или устранения недостатков, но не более цены услуги.

Согласно п. 2 ст. 13 закона «О защите прав потребителей» убытки подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. При этом в соответствии с п. 5 ст. 28 Закон «О защите прав потребителей» договором между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Распространенным нарушением прав потребителей являются случаи отравления посетителей предприятия общественного питания. Примером может служить случай, который описан в Апелляционном определении Тверского областного суда от 20.11.2014 № 33-4067¹. Индивидуальным предпринимателем были оказаны услуги общественного питания, не соответствующие требованиям безопасности для жизни и здоровья, в результате чего здоровью гражданки, употребившей в пищу некачественную продукцию, был причинен вред, выразившийся в заражении кишечной инфекцией. Бактерии сальмонеллы, явившиеся возбудителем кишечной инфекции у гражданки, были обнаружены в продуктах питания (яйцо столовое), из которых осуществлялось приготовление предпринимателем

¹ Апелляционное определение Тверского областного суда от 20.11.2014 № 33-4067. Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/16275143/> (дата обращения 22.02.2017).

пищевой продукции. Факт заражения сальмонеллезом был доказан предоставленной соответствующей медицинской документацией.

Согласно п. 19 Правил № 1036 исполнитель обязан оказать услуги общественного питания, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа. В силу п. п. 1, 2 ст. 4 закона «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу):

- соответствующий по качеству условиям договора;
- соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (если в договоре отсутствуют условия о качестве товара (работы, услуги)).

На основании п. 1 ст. 7 закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе рассчитывать на то, что товар (работа, услуга) безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды.

Следует обратить внимание на то, что именно на исполнителя услуг общественного питания возложена обязанность по проведению контроля качества и безопасности оказываемых услуг. Поэтому бремя ответственности за вред, причиненный здоровью истца, лежит на предпринимателе, поставившем ему некачественный товар (несмотря на то что использованные в приготовлении продукции зараженные яйца были приобретены ИП у другого лица).

В итоге иск о взыскании компенсации морального вреда и штрафа в размере 50% от взыскиваемой суммы в связи с причинением вреда здоровью в результате употребления продукции ответчика был удовлетворен.

Отказ в доступе в кафе-бар без объяснения причин¹.

Права потребителя были нарушены тем, что ему было отказано в посещении кафе-бара без объяснения причин, в связи с этим было принято

¹ Бычков А. В ресторан - по контракту. Судебная практика // Финансовая газета. 2016. № 32. С. 8 - 9.

решение о взыскании с исполнителя в пользу потребителя компенсации морального вреда, штрафа, в том числе и в пользу общественной организации, предъявившей иск в его защиту, государственной пошлины. Обоснование следующее (Апелляционное определение Саратовского областного суда от 24.06.2014 № 33-3562¹).

На основании п. 16 Правил № 1036 исполнитель обязан оказать услугу общепита любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами. В то же время исполнителю предоставлено право самостоятельного установления для потребителей в местах оказания услуг правил поведения, не противоречащих законодательству РФ (п. 5 Правил № 1036).

Тот факт, что общество отказало потребителю в доступе в кафе-бар без объяснения причин, подтверждается содержанием видеозаписи, представленной истцом и исследованной в ходе рассмотрения дела. Из показаний свидетеля следует, что в указанный день зал кафе-бара был переполнен, в связи с чем истцу и было отказано в посещении данного заведения. Другие свидетели пояснили, что им и другим лицам без объяснения причин ранее также отказывали в посещении бара. Однако доказательств того, что ответчик каждый раз в случае переполнения посетителями кафе-бара информирует об этом лиц, желающих посетить названное заведение, общество не представило.

Скользкое покрытие пола ресторана.

В деле № 33-5926/2014, которое рассмотрел Верховный суд Республики Башкортостан (Апелляционное определение от 22.05.2014)², был удовлетворен иск гражданки к обществу о возмещении вреда здоровью, причиненного в результате травмы, полученной во время проводимого в ресторане общества новогоднего банкета. В материалы дела были

¹ Апелляционное определение Саратовского областного суда от 24.06.2014 № 33-3562. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=910630#0> (дата обращения 22.02.2017).

² Росиков А.В. Ресторанное обслуживание: пределы ответственности исполнителя и клиента // Новая бухгалтерия. 2014. № 9. С. 134.

представлены доказательства того, что гражданка, находясь на новогоднем банкете в ресторане, поскользнулась на гладком керамическом полу зала ресторана, упала и получила травму правой руки. В свою очередь, утверждение представителя общества о том, что падение произошло по вине самой пострадавшей, судом было отклонено, поскольку доказательства наличия грубой неосторожности в действиях истца не предъявлены.

Что касается того, какое именно право потребителя было нарушено в описанной ситуации, следует обратить внимание на следующие нормы. Согласно п. 6 Правил № 1036 исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

В рассматриваемом случае вина ответчика выражается в том, что им не обеспечено безопасное нескользящее покрытие пола в зале ресторана, не принято должных мер безопасности и предотвращения получения в зале ресторана травм, вследствие чего истцу (как потребителю услуг ресторана) причинен вред здоровью.

В итоге с ответчика в пользу истца взысканы суммы, направленные на компенсацию расходов на приобретение лекарств и утраченного заработка, а также денежные средства в счет компенсации морального вреда.

Продукция с инородными предметами. Апелляционное определение Саратовского областного суда от 14.05.2013 по делу № 33-2716¹ наглядно демонстрирует требование о компенсации морального вреда может быть предъявлено и в случае обнаружения потребителем в продукции инородного предмета. Разрешая вопрос о размере компенсации морального вреда, суд признал установленным факт причинения истцу морального вреда в виде физических и нравственных страданий вследствие обнаружения

¹ Апелляционное определение Саратовского областного суда от 14.05.2013 по делу № 33-2716. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=700152#0> (дата обращения 22.02.2017).

постороннего предмета в продукте питания, приобретенном в кафе. Ведь данное обстоятельство вызвало у потерпевшего отрицательные эмоции, нравственные переживания, нежелание приема пищи, чем обусловлен возврат заказа продавцу.

К.К. обратился в суд с иском к <ООО>, указывая, что <...> заключил с ответчиком договор оказания услуг общественного питания - приобрел салат «Цезарь», в ходе употребления салата между зубами попал твердый предмет, в результате чего у истца был сломан зуб, при этом истец испытал сильную боль, обратился к администрации <ООО>, сотрудником ответчика остатки салата были упакованы в пакет, опечатаны и отданы истцу. <...> истец обратился за оказанием медицинской стоматологической помощи. К.К. просил возместить убытки, причиненные вследствие предоставления некачественной услуги общественного питания, в виде понесенных истцом расходов по оплате услуг стоматолога в размере 6838 руб., а также взыскать компенсацию морального вреда в размере 250000 руб., судебные расходы по оплате услуг представителя, по оформлению доверенности и оплате проведения экспертизы.

Решением Невского районного суда Санкт-Петербурга от 24.02.2011 года исковые требования К.К. удовлетворены частично. С <ООО> в пользу истца взыскано в возмещение убытков сумма 6838 руб., компенсация морального вреда в размере 50000 руб., судебные расходы в сумме 34900 руб., с ответчика в федеральный бюджет взыскан штраф в размере 45869 руб. за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя¹.

На обертке продукта отсутствуют наименования ингредиентов, входящих в его состав.

Т. обратился в суд с иском к ООО «Макдональдс» о признании незаконным ненадлежащее размещение информации о продукте, о

¹ Определение Санкт-Петербургского городского суда от 26.04.2011 № 33-6107/2011. Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/35242170/> (дата обращения 22.02.2017).

расторжении договора купли-продажи и взыскании денежной суммы, указав, что 25.06.2013 г. он приобрел продукт питания в ресторане фаст-фуд «Макдональдс», на обертке которого не указано наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки.

Истец считает, что ООО «Макдональдс» не исполнило свои обязательства: не предоставила надлежащую информацию о составе продукта на русском языке, кроме того, по мнению истца, имеющаяся информация является дискриминационной по половому признаку, т.к. предназначена только для лиц женского пола.

Т. в досудебном порядке обращался к ответчику, однако ответ на претензию не был получен.

Истец в окончательном виде просил суд признать незаконным ненадлежащее размещение информации на упаковках продуктах питания ООО «Макдональдс», расторгнуть с ответчиком договор купли-продажи и вернуть уплаченную за товар сумму в размере 35 руб., взыскать с ООО «Макдональдс» понесенные расходы в связи с составлением и отправлением претензии в сумме 2 588 руб. 57 коп., взыскать штраф в размере 50%. Суд отказал в удовлетворении требований (Апелляционное определение Ростовского областного суда от 04.08.2014 по делу № 33-10317¹).

В соответствии с п. 12 Правил № 1036 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 среди прочего содержать: 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); данные о составе продукции (в том числе наименования использованных в процессе

¹ Апелляционное определение Ростовского областного суда от 04.08.2014 по делу № 33-10317. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?base=SOJ&n=952896&req=doc#0> (дата обращения 22.02.2017).

изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информацию о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов).

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

На основании п. 9.11 ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия»¹ информацию о реализуемой продукции общественного питания в обязательном порядке доводят до потребителей различными способами: размещением в меню, в прейскуранте, на ценниках, этикетках, информационных листках, на доске потребителя либо иным способом, выбранным исполнителем услуг по собственному усмотрению.

В рассматриваемом случае вся предусмотренная законом информация о предлагаемых к продаже товарах размещена на информационном стенде в уголке потребителя в каждом предприятии быстрого обслуживания. Информация о реализуемой продукции, включающая сведения о пищевой ценности, содержащихся в ней компонентах и т.д., размещена в свободном доступе в сети Интернет. Информация является полной и обязательной маркировке не подлежит. При этом истец не представил доказательств, подтверждающих то, что во время посещения ресторана он был лишен возможности получить полную имеющуюся информацию либо ему было отказано в этом².

Б.И. обратилась в суд с иском к ООО «Микс Фуд» о взыскании морального вреда, утраченного заработка, неустойки, штрафа. Требования мотивировала тем, что 19.05.2014 г. она употребила продукцию общественного питания в кафе. Почувствовав недомогание, 20.05.2014 г. она

¹ ГОСТ 30390-2013 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия». Режим доступа: <http://www.gost.ru/> (дата обращения 22.02.2017)

² *Бычков А. Н.* В ресторан - по контракту. Судебная практика // Финансовая газета. 2016. № 32. С. 8 - 9.

была доставлена в больницу и в период с 20.05.2014 г. по 01.06.2014 г. находилась на стационарном лечении с диагнозом «острый инфекционный гастроэнтерит средней тяжести»¹.

Управлением Роспотребнадзора по Пермскому краю была проведена проверка ООО «Микс Фуд». В ходе проверки были выявлены факты нарушения санитарного законодательства, а именно, выявлены нарушения требований к устройству и содержанию помещений (нарушение поточности технологических процессов - допущены встречные потоки сырья, сырых полуфабрикатов и готовой продукции, требований к условиям хранения чистой кухонной посуды, сбору пищевых отходов, нарушений условий хранения пищевых продуктов, в том числе салат на линии раздачи, нарушения по прохождению медицинского осмотра и т.д.). Кроме того, был произведен отбор готовых блюд, в том числе салата «Яйцо под майонезом». В пробе салата содержание санитарно-показательных микроорганизмов (бактерии группы кишечной палочки, мезофильных аэробных и факультативно-анаэробных микроорганизмов) и микроорганизмов порчи (дрожжи) обнаружены в количествах, превышающих допустимые нормативы.

По выявленным фактам нарушения санитарных правил в отношении ООО «Микс Фуд» составлен протокол об административном правонарушении по ст. 6.6, ч. 2 ст. 14.43 КоАП РФ. В связи с отравлением, она испытала физические страдания, причиненные тяжелым течением инфекционного заболевания. Ей причинены нравственные страдания, поскольку трудовые функции были утрачены в связи с временной нетрудоспособностью, у нее отсутствовал заработок. Также она является студенткой 1 курса и в сессии в сроки с 19.05.2014 по 01.06.2014 не участвовала. По этой причине длительность обучения в учебном заведении

¹ Апелляционное определение Пермского краевого суда от 13 мая 2015 г. по делу № 33-4464-2015. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=SO J&n= 1233602&div= ARB&dst= 1000000001%2 C0&rnd =0.9095255255903929> (дата обращения 22.02.2017).

увеличилась, соответственно, увеличилась и плата за обучение. Просит суд взыскать моральный вред, утраченный заработок, неустойку, штраф в размере 50% от присужденных сумм¹.

Оценив представленные сторонами доказательства в их совокупности, суд первой инстанции пришел к выводу о том, что ООО «Микс Фуд» были оказаны услуги общественного питания, не соответствующие требованиям безопасности для жизни и здоровья, в результате чего здоровью истца Б.И., употребившей в пищу некачественную продукцию, был причинен вред, выразившийся в остром инфекционном гастроэнтерите.

В ходе разбирательства дела установлено, что именно ответчик осуществлял изготовление и торговлю некачественной продукции, в том числе, салата «Оливье», который приобрел истец, и салата «Яйцо под майонезом», в котором были выявлены бактерии кишечной палочки. Также суд признал указанные компенсации обоснованными и постановил ответчику – выплатить их в полной мере.

Г., О. обратились в суд с иском к ответчику о признании отказа в обслуживании, незаконным, взыскании компенсации морального вреда.

При посещении ресторана «Хмели-Сунели» истцам, без объяснения причин, было отказано в обслуживании. Истцы потребовали предоставления письменного подтверждения данного отказа. Менеджером ресторана В. представлены объяснения в письменной форме, в которых указано, что согласно внутренним правилам ресторана, согласованными с управляющей Л., Г. и О. отказано в обслуживании без объяснения причины. Далее истцами в адрес руководителя группы компаний «Р», в которую входит ресторан «Хмели-Сунели», была отправлена по почте и телеграммой претензия с требованием сообщить о причинах нарушения прав потребителей Г. и О., а также жалоба в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты

¹ Апелляционное определение Пермского краевого суда от 13 мая 2015 г. по делу № 33-4464-2015. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=SO J&n= 1233602&div= ARB&dst= 1000000001%2 C0&rnd =0.9095255255903929> (дата обращения 22.02.2017).

прав потребителей и благополучия человека по городу Екатеринбург на нарушение прав потребителей. Ответа на претензии получено не было. Истцы просят признать отказ в обслуживании незаконным, возложить обязанность в дальнейшем не допускать указанных нарушений. Взыскать с ответчика в пользу истцов компенсацию морального вреда в пользу каждого¹.

Решением Кировского районного суда г. Екатеринбурга от 16.03.2015 исковые требования удовлетворены частично. Действия ответчика, выразившиеся в отказе в обслуживании истцов, признаны незаконными. С ответчика в пользу истцов взыскана компенсация морального вреда в пользу каждого. Также с ООО «Хмели-Сунели» взыскана госпошлина в доход местного бюджета. В остальной части иска, отказано.

Судом установлено, что согласно Правил посещения ресторана «Хмели-Сунели», администрация ресторана вправе отказать в посещении и/или обслуживании гражданам: - находящимся в нетрезвом состоянии, в неадекватном психическом состоянии, в состоянии наркотического опьянения. Состояние гостя самостоятельно оценивается сотрудником ресторана визуально. Если визуальная оценка гостя сотрудником ресторана не соответствует действительности, по мнению гостя, то гость может предоставить документы, подтверждающие его нахождение в адекватном состоянии (справка нарколога, справка психиатра, результаты алкотестера и т.д.). - ведущим себя агрессивно или грубо по отношению к другим гостям или персоналу ресторана. - пришедшими с домашними животными; - пришедшими в грязной одежде или одежде не соответствующей стандартам данного заведения; - словами или действиями, унижающими достоинство любого работника ресторана. - по которым имеются подтвержденные факты о совершенных действиях в обход закона с противоправной целью, а также

¹ Апелляционное определение Свердловского областного суда от 03 июля 2015 г. по делу № 33-8671/2015. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=SOJ&n=1307356&div=ARB&dst=1000000001%2C0&rnd=0.23305039682261497> (дата обращения 22.02.2017).

заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав (злоупотребление правом) в отношении ресторана (судебные дела, постановления, протоколы, акты), представленные сторонами доказательства, суд первой инстанции пришел к выводу о том, что отказ в обслуживании при оказании услуг общественного питания Г. и О. обществом с ограниченной ответственностью «Хмели-Сунели» является незаконным, и нарушает права потребителя. Доказательств того, что причиной отказа в обслуживании истцам, послужило отсутствие свободных мест, ответчиком не представлено.

При разрешении требований истцов о взыскании компенсации морального вреда, судом верно применены положения ст. 15 закона «О защите прав потребителей». При определении размера компенсации морального вреда суд учел требования ст. ст. 151, 1101 ГК РФ принял во внимание фактические обстоятельства дела, степень и характер физических и нравственных страданий истцов, и с учетом требований разумности и справедливости определил ко взысканию сумму компенсации в пользу каждого из истцов.

Таким образом, анализ судебной практики показал, что приоритет в спорных вопросах, связанных с оказанием услуг общественного питания, все же отдается потребителям. И это справедливо, поскольку именно они чаще являются пострадавшей стороной, которая жертвует зачастую своим здоровьем.

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

Тема: Защита прав потребителей услуг общественного питания.

Данное занятие разработано для обучающихся в образовательных организациях среднего профессионально образования, по направлению «право и организация социального обеспечения».

Курс (дисциплина): гражданское право.

Форма занятия: лекция.

Метод обучения: объяснительно-иллюстративный, словесный.

Средства обучения: схема, Гражданский кодекс РФ, закон «О защите прав потребителей».

Цель занятия: сформировать понимание защиты прав потребителей услуг общественного питания.

Задачи:

1) разъяснить понятие защиты прав потребителей услуг общественного питания и ключевые нормативно-правовые акты в данной сфере;

2) продолжить формирование формально-логического мышления и умения анализировать нормативно-правовые акты (в сфере защиты прав потребителей услуг общественно питания);

3) формировать правосознание, правовую культуру учащихся и интерес к дисциплине.

План занятия (80 мин.).

1. Организационный момент (10 минут).

1.1. Цель (2 минуты).

1.2. Актуальность темы занятия (8 минут).

2. Основное содержание занятия (60 минут).

2.1. Понятие защиты прав потребителей услуг общественного питания (30 мин.).

2.2. Ключевые нормативно-правовые акты в данной сфере (30 мин.).

3. Подведение итогов (10 минут).

3.1. Вопросы для закрепления материала (8 минут).

3.2. Общий вывод (2 минуты).

Ход занятия:

1. Организационный момент.

1.1. Цель: сегодня мы знакомимся с понятием защиты прав потребителей услуг общественного питания. Нам необходимо выяснить правовые основы сферы защиты прав потребителей услуг общественного питания. (Запись в тетради темы лекции).

1.2. Актуальность темы занятия:

Проблемы защиты прав потребителей в современном мире вызывают пристальное внимание как теоретиков, так и практиков, особенно в сфере оказания услуг общественного питания. Данный факт обусловливается острым желанием предпринимателей выстоять в конкурентной борьбе и завоевать своего потребителя на рынке, а также несовершенством нормативной основы в рассматриваемой сфере.

Актуальность данной темы также обуславливается, во-первых, тем, что знание законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей услуг общественного питания поможет им правильно и грамотно избежать неправомерных действий со стороны продавцов и производителей услуг и в случае необходимости – защитить себя. Потребителю необходимо быть уверенным, что он получает точную, правдивую информацию о товаре или услуге и изготовителе, что это качественный товар, который обладает необходимыми характеристиками, что он безопасен для его жизни и здоровья, что он вправе отстаивать свои интересы, в том числе и в судебных органах. Во-вторых, в настоящее время современный человек стал все чаще пользоваться услугами предприятий общественного питания и, следовательно, стал чаще объектом неправомерных действий со стороны исполнителя.

2. Основное содержание занятия

Обучающимся предлагается записать следующий материал:

2.1. Теоретические основы защиты прав потребителей услуг общественного питания

Для более полного понимания сущности прав потребителей услуг общественного питания, представляется необходимым рассмотреть понятия «потребитель», «права потребителей».

В нормативных правовых актах, действующих на территории Российской Федерации и учебной литературе понятие «потребитель» встречается достаточно часто и имеет достаточно широкое употребление.

Потребитель – это тот, кто приобретает и использует товары, заказывает работы и услуги для личных бытовых нужд, не связанных с получением какой-либо выгоды или прибыли.

Потребители – это субъекты рынка, использующие материальные блага для собственных целей, но не для продажи.

Потребители, приобретая товар, работу или услугу вступают в отношения с изготовителем (исполнителем, продавцом), тем самым приобретают все возможные права, предусмотренные законом «О защите прав потребителей».

Права потребителей – это специализированные регуляторы общественных отношений, призванные обезопасить потребителей от противоправных действий со стороны изготовителя (исполнителя и продавца).

Под защитой прав потребителей принято понимать совокупность правовых средств, методов, которые направлены на восстановление и (или) компенсацию нарушенных каким-либо образом прав потребителей. Нормативные правовые акты в области защиты прав потребителей направлены на, то чтобы восстановить эти самые права и наказать виновных лиц, используя при этом право и правовые средства.

У потребителей услуг общественного питания есть ряд прав:

- право на информацию;
- право на свободу выбора;

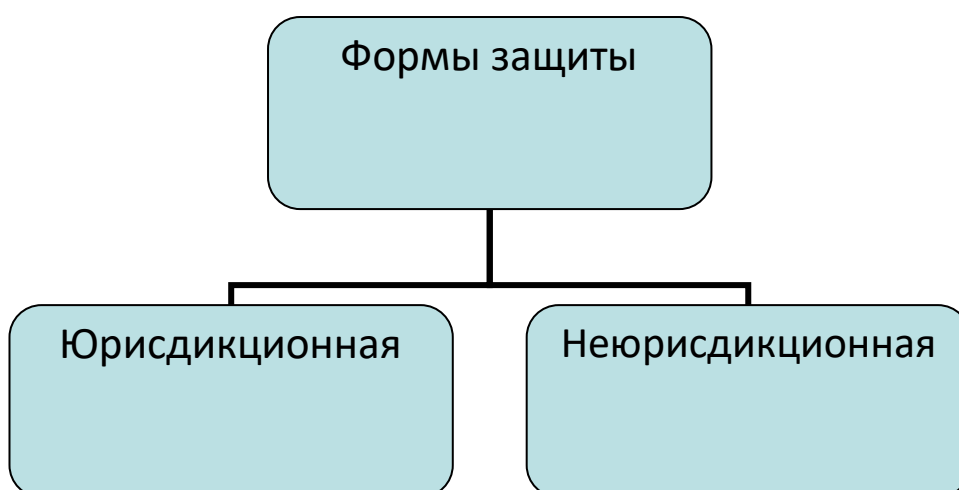
- право на получение качественных услуг;
- право на безопасность услуги;
- право на хранение вещей в период нахождения в заведении общественного питания;
- право проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции.

Все эти права направлены на защиту потребителей услуг общественного питания от неправомерных действий со стороны владельцев предприятий общественного питания.

Форма защиты прав потребителей – это комплекс особых процедур, регламентированных правом, которые осуществляются правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права.

Различают две основные формы защиты – юрисдикционную и неюрисдикционную.

Потребитель сам решает, каким образом удовлетворить свои права – через внесудебный или судебный порядок. Внесудебная форма подразумевает возможность потребителя предъявлять претензию непосредственно продавцу (производителю, исполнителю).



Вопросы:

1. Дайте определение понятию защита пав потребителей.
2. Какие формы защиты прав существуют?

2.2. Нормативно-правовая база защиты прав потребителей услуг общественного питания.

Основопологающим нормативно-правовым документом, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей, в том числе, услуг общественного питания, является ГК РФ. Более конкретные права потребителей, в основной своей массе закреплены в законе «О защите прав потребителей», который регламентирует и обязанности изготовителей (исполнителей, продавцов) и самих потребителей.

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания». Данные Правила, являются настольной книгой для предпринимателей, которые работают в сфере общественного питания, они практически полностью регламентируют их деятельность.

Вопросы:

1. Назовите нормативно-правовые акты, регулирующие вопросы защиты прав потребителей услуг общественного питания.

3. Подведение итогов.

3.1. Вопросы:

1. Какие права есть у потребителей услуг общественного питания?
2. Кто и как регламентирует потребителю услуг общественного питания выбор формы защиты нарушенных прав??

3.2. Общий вывод

Таким образом, правовую основу составляют ГК РФ, Федеральные законы, Законы Российской Федерации, Постановления Правительства.

У потребителей услуг общественного питания есть ряд прав:

- право на информацию;
- право на свободу выбора;
- право на получение качественных услуг;
- право на безопасность услуги;

– право на хранение вещей в период нахождения в заведении общественного питания;

– право проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции.

Все эти права направлены на защиту потребителей услуг общественного питания от неправомерных действий со стороны владельцев предприятий общественного питания.

Российское законодательство о защите прав потребителей следует признать довольно динамичной правовой сферой. Вместе с тем, обширная правоприменительная практика постоянно выявляет новые и новые пробелы в современном законодательстве, доказывая тем самым настоятельную необходимость в его совершенствовании.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного исследования представляется возможным сделать ряд выводов.

Права потребителей услуг общественного питания – это специализированные регуляторы общественных отношений, призванные обезопасить потребителей от противоправных действий со стороны изготовителя (исполнителя и продавца).

У потребителей услуг общественного питания есть ряд прав:

- право на информацию;
- право на свободу выбора;
- право на получение качественных услуг;
- право на безопасность услуги;
- право на хранение вещей в период нахождения в заведении общественного питания;
- право проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции.

Все эти права направлены на защиту потребителей услуг общественного питания от неправомерных действий со стороны владельцев предприятий общественного питания.

Форма защиты прав потребителей – это комплекс особых процедур, регламентированных правом, которые осуществляются правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права.

Различают две основные формы защиты – юрисдикционную и неюрисдикционную. Потребитель, чьи права были нарушены, может выбрать из двух форм защиты своих интересов – внесудебную или судебную.

Российское законодательство о защите прав потребителей следует признать довольно динамичной правовой сферой. Вместе с тем, обширная правоприменительная практика постоянно выявляет все новые пробелы в

современном законодательстве, доказывая тем самым настоятельную необходимость в его совершенствовании.

В этой связи представляется целесообразным внести ряд предложений по совершенствованию законодательства.

С учетом права на выбор формы защиты потребителем, следует отметить, что досудебная форма защиты слабо урегулирована законодательством. Хотя на сегодняшний день приблизительно в 80% случаев потребитель обращается с письменной претензией к исполнителю, который не всегда адекватно на нее реагирует, зачастую отказываясь даже расписаться в получении. Поэтому целесообразным видится включение в закон «О защите прав потребителей» правила о том, что в случае выбора претензионной формы необходимо обязать исполнителя услуг принять претензию и в оптимальный срок на нее отреагировать. В этой связи предлагается внести в ст.29 п.1 указанного Закона изменения следующего содержания: «В случае отказа исполнителя услуги (или продавца) принять претензию под расписку, свидетельствующую о дате ее получения, претензия потребителя направляется по почте заказным письмом и считается полученной адресатом по истечении семи дней со дня направления заказного письма».

Пункт 1 ст. 10 закона «О защите прав потребителей» закрепляет обязанность исполнителя услуг предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах общественного питания. Ст. 8 закона «О защите прав потребителей» определяет содержание информации и дает обобщенную характеристику формы доведения ее до потребителя таким образом: «в наглядной и доступной форме». Представляется необходимым конкретизировать указанные характеристики, поскольку в данном случае не учтены недобросовестные способы подачи информации. Нередко исполнители услуг, в частности, общественного питания, доводят информацию до потребителей способами, соответствующими их собственным интересам.

В этой связи предлагается внести в п. 2 ст. 8 закона «О защите прав потребителей» конкретные требования к наглядности и доступности информации, например, целесообразным будет указание, что информация должна быть написана крупным шрифтом. Такие требования должны быть тщательно разработаны законодателем, несмотря на, казалось бы, их малозначительность, в том числе, и в сфере оказания услуг общественного питания.

Относительно сроков устранения недостатков оказанной услуги ст. 30 закона «О защите прав потребителей» устанавливает правило, согласно которому «недостатки выполненной услуги должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Более правильным будет норму о разумном сроке изменить, указав на «срок, объективно необходимый для устранения недостатков отдельного вида услуги», так как исходя из видов услуг, можно более четко конкретизировать данный срок, что, в конечном счёте, можно считать более приемлемым для обеих сторон договора об оказании услуги. Для услуг общественного питания такой разумный срок может составлять до 1,5 часов.

Также видится необходимой разработка специальных мер защиты прав потребителей при оказании отдельных видов услуг, в том числе и услуг общественного питания. Ряд услуг, в частности, услуги банков, медицинские, туристические, общественного питания и др. обладают отличающейся спецификой, которая должна быть отражена в законе «О правах потребителей»

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативные правовые акты

Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (в ред. от 21.07.2014 г.) // Российская газета. 1993. 25 дек.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (в ред. от 28.03.2017 г.) // Собрание законодательства РФ. 1994. № 32. Ст. 3301.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 № 14-ФЗ (в ред. от 28.03.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 5. Ст. 492

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (в ред. от 19.12.2016 г.) // Собрание законодательства РФ. 2013. № 17. Ст. 2028.

Федеральный закон от 02 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (в ред. от 13.07.2015 г.) // Собрание законодательства РФ. 2000. № 2. Ст. 150.

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 19.12.2016) // Собрание законодательства РФ. 2006. № 31 (1 ч.). Ст. 3448.

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства РФ. 1996. №. Ст. 140.

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2013 г. № 129 «О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей» // Российская газета. 2013. 22 фев.

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного

питания» (в ред. от 04.10.2012) // Собрание законодательства РФ. 1997. № 34. Ст. 3980.

Судебная практика

Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. 2012. 11 июля.

Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 20 декабря 1994 г. № 10 (в ред. от 06.02.2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» // Собрание законодательства РФ. 2007. № 6.

Обзор Верховного Суда Российской Федерации по отдельным вопросам судебной практики о применении законодательства о защите прав потребителей при рассмотрении гражданских дел, утвержденный Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 01 февраля 2012 г. // Собрание законодательства РФ. 2012. № 3.

Апелляционное определение Пермского краевого суда от 13 мая 2015 г. по делу № 33-4464-2015. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=SOJ&n=1233602&div=ARB&dst=1000000001%2C0&rnd=0.9095255255903929> (дата обращения 22.02.2017).

Апелляционное определение Ростовского областного суда от 04 августа 2014 г. по делу № 33-10317. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc#0&base=SOJ&n=952896> (дата обращения 22.02.2017).

Апелляционное определение Саратовского областного суда от 14 мая 2013 г. по делу № 33-2716. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=700152#0> (дата обращения 22.02.2017).

Апелляционное определение Саратовского областного суда от 24 июня 2014 г. № 33-3562. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=SOJ;n=910630#0> (дата обращения 22.02.2017).

Апелляционное определение Свердловского областного суда от 03 июля 2015 г. по делу № 33-8671/2015. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=SOJ&n=1307356&div=ARB&dst=1000000001%2C0&rnd=0.23305039682261497> (дата обращения 22.02.2017).

Апелляционное определение Тверского областного суда от 20 ноября 2014 г. № 33-4067. Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/16275143/> (дата обращения 22.02.2017).

Определение Санкт-Петербургского городского суда от 26 апреля 2011 г. № 33-6107/2011. Режим доступа: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/35242170/> (дата обращения 22.02.2017).

Литература

Агафонов В.Н. Могут ли рестораны брать плату за музыку и обслуживание? Режим доступа: <http://www.nashgorod.ru/news/news86008.html> (дата обращения 28.01.2017).

Анциферова Я.Ю. Ответственность за нарушение прав потребителей хотят усилить. Режим доступа: <http://www.garant.ru/news/702211/> (дата обращения 15.01.2017).

Баринов Н.А. Порядок и способы защиты прав потребителей // *Законы России: опыт, анализ, практика.* 2013. № 5. С. 3-7.

Богдан В.В. Досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей. // *Российский судья.* 2016. №8. С. 8-20.

Богдан В.В. Изменение и прекращение гражданского правоотношения как способ защиты прав потребителей: баланс интересов // Гражданское право. 2012. № 3. С. 6-8.

Бухарев А.Ф. Защита прав потребителей при оказании услуг общественного питания. Режим доступа: http://www.mossanexpert.ru/zpp/infoteka/?ELEMENT_ID=1203 (дата обращения 15.01.2017).

Бушмаков А.Н. Какова ответственность организации за сохранность вещей, оставленных посетителями в отведенных для этого местах? Режим доступа: http://azbuka.consultant.ru/cons_doc_PBI_217488/ (дата обращения 15.01.2017).

Бычков А.Н. В ресторан – по контракту. Судебная практика // Финансовая газета. 2016. № 32. С. 8-9.

Вавилин Е.В. Осуществление и защита прав потребителей: принцип добросовестности // Законы России: опыт, анализ, практика. 2013. № 5. С. 7-10.

Виноградова И.В. Кто такой потребитель. Режим доступа: <http://spros-online.ru/uchebnik-potrebitelskih-znaniy/glava-1-kto-takie-potrebiteli> (дата обращения 15.01.2017).

Гусятникова Д.Е. Покупатель не всегда прав! Типовые ситуации по защите прав всех участников процесса купли-продажи товаров и услуг. Режим доступа: <http://litlife.club/bd/?b=118036> (дата обращения 10.02.2017).

Довлатова А.С. Клиент всегда прав. Все о защите прав потребителей в России. // ООО Фанки Инк. 2014. 213 с.

Довлатова А.С. Популярный юридический справочник. // ООО Фанки Инк. 2015. 195 с.

Доренковский Л.М. Защита прав потребителей в общественном питании. Режим доступа: http://www.profiz.ru/sec/4_2013/zpp_v_pitanii/ (дата обращения 10.02.2017).

Зализняк Т.И. Правовая основа регулирования отношений в сфере общественного питания. Режим доступа: <http://www.fguz-tyumen.ru/publication/4505/> (дата обращения 28.01.2017).

Зотов С.А. Основные права потребителя. Режим доступа: http://68.rospotrebnadzor.ru/center/services/kons_center/22801 (дата обращения 28.01.2017).

Касенов Р.Б. Подборка судебных решений за 2014 год: Ст. 14. Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=PSR;n=37704#0>.

Колобова С.В., Колобов С.С. Законное требование потребителя или злоупотребление своими правами? // Гражданин и право. 2015. №10. С. 52-58.

Кравченко А.А. К вопросу о понятии способа защиты гражданских прав // Адвокат. 2014. № 7. С.22-34.

Лебедева Н.В. Плата за обслуживание в процентах от стоимости заказа. Режим доступа: <https://www.lawmix.ru/bux/1045> (дата обращения 28.01.2017).

Макеев П.В. К вопросу об общественном контроле в сфере защиты прав потребителей. // Гражданин и право. 2016. № 5. С. 71-77.

Меркулов В.Ю. Ответственность за нарушение прав потребителей. Режим доступа: <http://www.adv-kustovsky.ru/page231/> (дата обращения 01.02.2017).

Мудров К.С. Формы защиты прав потребителей. Режим доступа: <http://clsp.ru/services/Formy-zashhity-prav-potrebitelej.php> (дата обращения 01.02.2017).

Петова О.Л. Как доказать что услуги были оказаны надлежащего качества? Режим доступа: <http://www.piterlaw.ru/news/kak-dokazatj-cto-uslugi-bili-okazani-nadlezhaschego-kachestva-2467> (дата обращения 17.02.2017).

Пришвина А.Д. Защита прав потребителей в сфере общественно питания. Режим доступа: <https://www.u-mama.ru/read/home/hostess/7828.html> (дата обращения 30.01.2017).

Радченко Л.А. Обслуживание на предприятиях общественного питания. Р/н Д: Феникс, 2013. 320 с.

Росиков А.В. Ресторанное обслуживание: пределы ответственности исполнителя и клиента // Новая бухгалтерия. 2014. № 9. С. 134 - 142.

Сонина М.Н. Потребитель. Режим доступа: <http://tolkslovar.ru/p15880.html> (дата обращения 15.01.2017).

Шершень Т.В. Гражданско-правовые средства защиты прав и интересов потребителей. // Юридические науки. 2015. № 3. С. 198-205.

Щучинов Л.В. Оформляем исковое заявление в суд. Режим доступа: <http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/consumer-information/faq/1556-1> (дата обращения 20.02.2017).

Эрделевский А.М. Компенсация морального вреда. М.: БЕК. 2015. С. 236.