

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

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ**

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

Идентификационный код ДР: 347

Екатеринбург 2018

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:
Заведующий кафедрой права
_____ А.А. Воронина
« ____ » _____ 2018 г.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ 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: 347

Исполнитель: Студент группы ПВД-416	_____	Е.В. Киселева
	<i>(подпись)</i>	
Руководитель: доцент	_____	О.В. Южакова
	<i>(подпись)</i>	
Нормоконтролер: ст. преподаватель	_____	К.А. Игишев
	<i>(подпись)</i>	

Екатеринбург 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ И ИХ ЗАЩИТЕ	6
1.1. Понятие услуг общественного питания.....	6
1.2. Основные права потребителей услуг общественного питания..	10
1.3. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей в сфере общественного питания.....	18
2. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.....	22
2.1. Формы и способы защиты прав потребителей в сфере общественного питания.....	22
2.2. Порядок защиты прав потребителей услуг общественного питания.....	27
АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ	Ошибка! Закладка не определена.
МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА	Ошибка! Закладка не определена.
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	О
шибка! Закладка не определена.	
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	Ошибка! Закладка не определена.

ВВЕДЕНИЕ

В наши дни энергично развивается сеть предприятий общественного питания. В этой ситуации можно сказать, что «спрос рождает предложение». Из этого следует вывод, что предприятия общественного питания, имеют спрос у потребителей. Большинство покупателей, покупая непродовольственные товары, как правило, имеют представление о своих правах, но, во время посещения предприятий общественного питания, посетители меньше знают о своих правах и отстаивают их реже. Данную ситуацию можно связать по большей части со спецификой самой отрасли. В действительности, доказать, что потребителю вчера подали несвежий суп намного сложнее, чем доказать, что ему вчера продали некачественный телевизор. К тому же, обычно, защита прав потребителей чаще осуществляется в отношении товаров, а не услуг.

Актуальность выбранной темы определяется растущим спросом на услуги общественного питания, неполноценным качеством их оказания и недостаточной осведомленностью потребителей о своих правах.

Таким образом, актуальность темы дипломной работы заключается, прежде всего, в том, что в сфере общественного питания распространены многочисленные нарушения прав потребителей. Недостаточно четко урегулированы проблемные вопросы в данной области. Правовое обеспечение деятельности предприятий питания в настоящее время не имеет единого нормативного правового акта на уровне закона, который охватывал бы сложный комплекс исследуемых отношений.

В этой связи необходимо совершенствовать законодательство, регулирующее отношения между потребителями и исполнителями при оказании услуг общественного питания, обеспечивающие права потребителей на получение безопасных услуг надлежащего качества, информации об этих услугах и их исполнителях, порядок реализации своих потребительских прав и т.д.

Объектом исследования являются гражданские отношения, складывающиеся при оказании услуг общественного питания и защите прав потребителей этих услуг.

Предмет исследования составляют правовые нормы, регулирующие отношения по защите прав потребителей в сфере общественного питания, а также практика их применения.

Цель работы – исследование особенностей защиты прав потребителей при оказании услуг общественного питания и выявление проблем правового регулирования в данной сфере.

Указанная цель предопределила постановку следующих исследовательских задач:

- дать понятие услуг общественного питания;
- рассмотреть основные права потребителя в исследуемой области;
- определить способы и формы защиты прав потребителей услуг общественного питания;
- проанализировать порядок защиты прав потребителя указанных услуг;
- провести анализ правоприменительной практики, выявить проблемы и предпринять попытку внести предложения по их преодолению.

Теоретическая основа исследования представлена трудами таких авторов, как В.Г. Федцов, В.Р. Захарьин, В.В. Семенихин, Л.Б. Ситдикова, Е.В. Накушнова, М.В. Мотехина, Т.В. Марченко, Н.Ю. Иванова, Е.А. Игнатова, Е.Г. Шаблова, Е. А. Шевченко.

Методологическую основу исследования составляют как общенаучные, так и частнонаучные методы: анализ и синтез, метод сопоставления, сравнительного анализа, формально-логический метод.

Нормативную основу работы составляют Конституция Российской Федерации¹, Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)²

¹Российская газета. 1993. 23 дек.

²Российская газета. 1994. 8 дек.

(далее – ГК РФ), Кодекс об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ)¹, Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»)², «Правила оказания услуг общественного питания» (далее – Правила № 1036), утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации³.

Структура работы включает введение, две главы, заключение и список использованных источников. Также к работе приобщен анализ правоприменительной практики и методическая разработка занятия по теме исследования.

¹ Собрание законодательства РФ. 2002. № 1. Ст. 1.

² Российская газета. 1996. 16 янв.

³ Российская газета. 1997. 27 авг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ И ИХ ЗАЩИТЕ

1.1. Понятие услуг общественного питания

Услуга – отдельный законченный результат или продукт деятельности в сфере сервиса, предоставленным производителем потребителю, в соответствии со спросом, установленными требованиями к его свойствам¹.

Потребителем, в свою очередь, на основе Закона «О защите прав потребителей» признается 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.

Исполнителями являются организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору. В соответствии с пп. 2, 3 Правил № 1036 исполнителями услуг общественного питания являются юридические лица и индивидуальные предприниматели, оказывающие услуги ресторанов, кафе, баров, столовых, закусочных и других мест общественного питания по возмездному договору.

На основании ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание» термины и определения» общественное питание² – это самостоятельная отрасль экономики, состоящая из предприятий различных форм собственности и организационно-управленческой структуры, организующая питание населения, а также производство и реализацию готовой продукции

¹ *Король А.Н., Хлынов С.А.* Услуги: определение и классификация. «Ученые заметки ТОГУ». Том 5. 2014 г. № 4. С. 1324.

² Первый столичный юридический центр. Способы защиты гражданских прав URL: http://portal-law.ru/entsiklopedija_dogovornogo_prava/dfsdf_lksfsdf/ (дата обращения 04.04.2018)

и полуфабрикатов, как на предприятии общественного питания, так и вне его, с возможностью оказания широкого перечня услуг по организации досуга и других дополнительных услуг.

Услуга общественного питания – это результат деятельности предприятий общественного питания (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах¹.

При оказании услуг общественного питания в предприятии информация для потребителей должна размещаться в удобных для ознакомления местах²:

- информация на вывеске о фирменном наименовании организации, её юридическом адресе, типе, классе, режиме работы предприятия;

- для индивидуального предпринимателя – информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа;

- информация об услугах: перечень услуг и условия их оказания; цены и условия оплаты услуг; фирменное наименование предлагаемой продукции с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов; сведения о весе (объёме) порций готовых блюд продукции общественного питания; ёмкости бутылки и объёме порций алкогольных напитков; обозначения нормативных документов, требованиям которых должна соответствовать продукция и услуга; сведения о сертификации услуг;

- правила оказания услуг общественного питания в доступной и наглядной форме;

- текст Закона РФ «О защите прав потребителей»;

¹ Давыдова О.В. Торговый сбор в общепите. 2015. URL: <http://xn7sbbaj7auwnffhk.xn--p1ai/article/2726> (дата обращения 29.04.2018).

² Федцов В.Г., Культура ресторанного сервиса. 2014 г. С. 208.

- о внеочередном обслуживании отдельных категорий граждан;
- адреса и телефоны вышестоящей организации (владельца предприятия), управления потребительского рынка и услуг, отдела по защите прав потребителей;

- книга отзывов и предложений.

Процесс оказания услуг общественного питания имеет общие, потребительские и особенные характеристики. Представляется возможным выделить¹:

- общие свойства услуги: неявность; неотделимость от поставщика; нестабильность качества и несохраняемость во времени; функциональное назначение услуги; преобладающее значение труда как фактора производства; индивидуальный подход к потребителю; роль деловой репутации как фактора конкуренции; непосредственный контакт производителя с потребителем²;

- потребительские свойства: надежность; эффективность; целостность; гибкость; ясность; гостеприимство;

- специфические свойства, предопределяющие особенности управления функционированием и развитием предприятий сферы услуг общественного питания: отраслевая специфика; инвестиционная привлекательность; сочетание материальных качеств (характеристик) и нематериальных свойств услуги; зависимость от влияния внешних факторов (платежеспособность покупателей, модные тенденции в дизайне, концептуальные направления в кухне); зависимость качества услуги от разнообразия запросов потребителей; платность и бесплатность услуг; месторасположение функционирования предприятия питания; характер

¹ Семенухин В.В. Защита прав потребителей в общественном питании // Гражданин и право. 2011. № 7. С. 63.

² Захарьин В.Р. Особенности оказания услуг общественного питания через летние кафе // Бухгалтерский учет и налоги в торговле и общественном питании. 2005. № 5. С. 7-12.

производства; ассортимент реализуемой продукции и способ приготовления; контингент и специфика обслуживания потребителей; организация досуга; представление дополнительных услуг¹.

Услуги общественного питания оформляются возмездным договором, и представляют сочетание гражданских прав и обязанностей его участников. Главная обязанность исполнителя это совершение действий по оказанию услуги. Предмет договора – нематериальные услуги². По договору возмездного оказания услуг заказчик обязуется оплатить услуги, а исполнитель обязан по заданию заказчика совершить определенное действие или осуществить определенную деятельность. Договор возмездного оказания услуг общественного питания является консенсуальным; двусторонне-обязывающим; возмездным³.

Стороны договора возмездного оказания услуг общественного питания являются: услугодатель (исполнитель) и услугополучатель (заказчик). Содержание договора составляют права и обязанности сторон: услугодатель обязан выполнить услугу, услугополучатель должен оплатить ее в порядке и сроки, определенные в договоре. Риск невыполнения договора лежит на услугополучателе. Договор на оказание услуг общественного питания относится к смешанным, потому что имеет признаки договора возмездного оказания услуг и договора подряда⁴.

В ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах услуги общественного питания оказываются потребителям. Это могут быть:

¹ Толстова Е.Г. Безопасность как основа качества услуг общественного питания // Вопросы экономики и управления. 2016. № 1. С. 54-56. URL <https://moluch.ru/th/5/archive/22/572/> (дата обращения: 28.04.2018).

² Ситдикова Л.Б. Нормативная модель договора возмездного оказания услуг // Российский судья. 2008. № 1. С. 32.

³ Накушинова Е.В. Место обязательств по возмездному оказанию услуг в системе гражданско-правовых договоров // Юрист. 2007. № 6. С. 51.

⁴ Токарева К.Г. Проблемы правового регулирования услуг в сфере торговли и общественного питания // Евразийский союз ученых 2015. URL: <http://euroasia-science.ru/yuridicheskie-nauki/problemy-pravovogo-regulirovaniya-uslug-v-sfere-torgovli-i-obshhestvennogo-pitaniya/>

- услуги питания;
- услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;
- услуги по организации потребления и обслуживания;
- услуги по реализации кулинарной продукции;
- услуги по организации досуга;
- информационно-консультативные услуги;
- прочие услуги (прокат столового белья, посуды, вызов такси по заказу потребителей, упаковку блюд и изделий, оставшихся после обслуживания потребителей, мелкий ремонт и чистку одежды и т. д.)¹.

Таким образом, имея представление об услугах общественного питания, можно перейти к вопросу о наиболее часто реализуемых правах потребителя указанных услуг.

1.2. Основные права потребителей услуг общественного питания

С увеличением спроса на услуги общественного питания, у граждан возникает всё больше претензий по поводу качества оказания услуг.

В связи с этим потребителю необходимо знать о своих правах при использовании услуг общественного питания.

С помощью закона «О защите прав потребителей» происходит регулирование отношений между потребителями и исполнителями при оказывании услуг общественного питания.

В Правилах № 1036 установлены основные требования, которые предъявляются к предприятиям общественного питания.

В России установлено право каждого гражданина свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым

¹ Защита прав потребителей при оказании услуг общественного питания URL // <http://pandia.ru/text/78/523/224.php> (дата обращения 25.04.2018).

законным способом, это право закреплено в главе 2 Конституции РФ среди прав и свобод человека и гражданина. Вопросы информации располагаются в введении Российской Федерации, о чем гласит норма записанная в п. "и" ст. 71 Конституции РФ. Одним из критериев выбора в потребительских отношениях является информация. Выбрать товар, обладающий всеми нужными для потребителя свойствами можно только имея о нем достоверную и полную информацию. Из этого можно сделать вывод, что право на выбор, тесно связано с правом потребителя на информацию.

Право потребителей на информацию.

Для того, что бы потребитель мог оценить необходимость приобретения интересующего его товара, его качество, свойства, правила использования и хранения товара и на основе этой информации сделать правильный и нужный выбор, продавец (изготовитель, исполнитель)¹ должен предоставить потребителю всю необходимую информацию.

Имеется в виду, что информация должна быть достаточна для обеспечения правильного выбора. Она должна содержать такие критерии как, понятность, доступность и оперативность. Информация являющаяся в соответствии с законом обязательной это необходимая информация².

Потребитель на основании ст.8 Закона «О защите прав потребителей» вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Так, потребителю должна быть предоставлена следующая информация³:

1. Информация об исполнителе.

¹ *Мотехина М.В.* Защита прав потребителей. Курс лекций URL: <http://consum.narod.ru/> (дата обращения 20.05.2018).

² *Иванова Н.Ю, Игнатова Е.А., Шевченко М.А.* Комментарий к Закону РФ от 7 февраля 1992 г. № 230051 «О защите прав потребителей» (постатейный)/ URL: <https://www.lawmix.ru/commlaw/546> (дата обращения 08.05.2018).

³ ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия» URL: <http://admselenga.ru/2015/02/ZASHHITA-PRAV-POTREBITELEJ-V-OBSHNESTVENNOM-PIITANII/> (дата обращения 03.05.2018)

На вывеске организации должны быть указаны ее наименование, организационно-правовая форма, местонахождение, тип, класс заведения. Должна быть предоставлена индивидуальным предпринимателем информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Информация о номере, сроке действия лицензии и органе, ее выдавшем должна быть предоставлена в любом удобном для ознакомления месте¹.

2. Информация о режиме работы.

Режим работы устанавливается исполнителем самостоятельно и информация о нём должна располагаться на вывеске предприятия. Информацию о режиме работы исполнитель обязан добросовестно довести до сведения потребителей. Данная информация должна быть указана на вывеске организации. Так же стоит учесть, что заведение нельзя закрывать раньше, чем указано на вывеске, если указано, что заведение работает до 23.00, то его нельзя закрыть даже на 10 минут раньше, также нельзя ограничивать вход посетителей за несколько минут до закрытия².

3. Информация об услугах, предусмотренная п. 12 Правил № 1036, которая включает в себя:

- перечень услуг и условия их оказания;
- цены в рублях и условия оплаты услуг;
- фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

¹ Доренковский Л.М. Санэпидконтроль. Охрана труда 2014. № 4. URL: https://www.profiz.ru/sec/4_2013/zpp_v_pitanii/ (дата обращения 20.05.2018).

² Шаблова Е.Г. Право потребителя на получение информации об услугах // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. № 5. С. 22.

- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания и составе;
- обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

Перечисленная информация доводится до сведения потребителей с помощью изучения меню, прейскурантов или иными способами, согласно п. 13 Правил № 1036. В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

Нужно обратить внимание на то, что некоторые заведения дополнительно к цене блюд взимают с посетителей дополнительную плату, например, за обслуживание официантом или за показ шоу-программы. Информацию об этом также необходимо доводить до потребителей в меню или прейскуранте. Иначе потребитель имеет право отказаться от оплаты таких услуг.

4. Информация о сертификации услуг.

В настоящее время услуги общественного питания не подлежат обязательной сертификации, однако согласно ст. 21 Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»¹ (в ред. от 25.11.15 г.) исполнители вправе проводить добровольную сертификацию. Она осуществляется в целях удостоверения соответствия услуг техническим регламентам, сводам правил, стандартам, условиям договоров, для содействия приобретателям в компетентном выборе услуг, повышения конкурентоспособности услуг.

¹ Собрание законодательства РФ. 2002. № 52. Ст. 5140.

При наличии добровольной сертификации нужно ознакомить потребителя с подлинником сертификата или его копией, заверенной держателем сертификата, нотариусом или органом по сертификации услуг, выдавшим сертификат.

5. Информация о правилах оказания услуг.

Данную информацию нужно разместить, в месте, которое будет доступно потребителям для ознакомления.

6. Дополнительная информация об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной. Порядок введения режима коммерческой тайны содержится в Федеральном законе от 29 июля 2004 г. № 98 (в ред. от 18.04.2018 г.) «О коммерческой тайне»¹

Право потребителей на свободу выбора.

Обязанность по исполнению услуги любому потребителю, который обратился с намерением ее заказать на условиях, согласованных сторонами закреплена в п. 16 Правил № 1036. Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда предоставление льгот для отдельных категорий потребителей предусмотрено законом.

Приобретение одной услуги нельзя связывать с обязательным приобретением другой, п. 2 ст. 16 Закона № 2300-1. В противном случае, потребитель имеет право на возмещение убытков.

Исполнитель не имеет право оказывать дополнительные услуги без согласия потребителя. В любой момент потребитель имеет право отказаться от заказа при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, в этом, согласно ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» заключается свобода выбора.

Право на получение качественных услуг.

¹ Собрание законодательства РФ. 2004. № 32. Ст. 3283.

Качество предметов с древних времен интересовало людей. Аристотель определял качество как разницу между предметами или дифференциацию по признаку «хороший — плохой».

Качество — это:

1. Совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих ему определенность.

2. То или иное свойство, признак, определяющий достоинство чего-либо¹.

Качество — совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности².

Качество бывает техническим и функциональным. Техническое качество — это то, с чем остался клиент после взаимодействия со служащим (например, блюдо в кафе). Функциональное качество — это процесс предоставления услуг.

В определенный момент экономического развития некоторые услуги становятся привычными и традиционными, в то время как другие находятся только в стадии возникновения. Получение удовольствия от потребления является основной мотивацией покупки услуги. Оно формируется при условии удовлетворения потребностей человека. Отсюда возникает понятие «качество услуг». Качество услуг может определять степень соблюдения предписанных требований и стандартов, позицию соответствия предоставляемых услуг их стоимости и степень удовлетворения ожиданий потребителя.

Свои показатели качества существуют в каждой сфере услуг. Что касается показателя качества общественного питания, то он состоит из

¹ Чашин А.Н. Защита прав потребителей. М., 2017. С. 65.

² Трофимова Т.В. Изучаем права потребителей // Преподавание истории и обществознания в школе. 2010. № 4. С. 79.

групповых показателей таких как, качества продукции и качества услуги. Утвержденным нормативным требованиям должны соответствовать показатели качества услуг общественного питания.

Таким образом, показатели качества услуг общественного питания можно свести к следующему описанию:

1. Безопасность (способность выполнить обещанную услугу точно и основательно, соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил).

2. Ассортимент блюд и напитков (качество и полезность блюд, широта и разнообразие предлагаемых услуг, ценовая доступность).

3. Условия и время обслуживания потребителей (ответственность, уверенность и вежливость обслуживающего персонала и руководства предприятия, быстрое обслуживание и желание помочь потребителю).

4. Эстетичность (внешний вид обслуживающего персонала, привлекательные информационные материалы, достойное оформление фасадов и внутреннее убранство помещений, возможность увидеть на предприятии питания современное оборудование сервировка стола, оформление и подача кулинарной продукции).

5. Предоставление дополнительных услуг¹.

Потребитель имеет право на получение услуг, качество услуг должно соответствовать обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа, как гласит п. 19 Правил № 1036 Качественной признается услуга, которая соответствует критериям, указанным в ст. 4 Закона защиты прав потребителей. В первую очередь, услуга должна соответствовать условиям заказа, требованиям договора. В заказе, договоре могут быть изложены требования потребителя по срокам оказания услуги, по объему, по ассортименту, по цене и т. д.

Право на безопасность услуги.

Продукция общественного питания должна соответствовать требованиям государственных стандартов и других нормативных и

¹ Савченко Е.Я. Указ. соч. С. 142.

технических документов на продукцию конкретных видов при соблюдении действующих санитарно-эпидемиологических правил для предприятий общественного питания (ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»).

Согласно ст. 7 Закона о защите прав потребителей потребитель имеет право на безопасность оказываемых услуг для его жизни, здоровья, имущества, окружающей среды. Данное право непосредственно граничит с правом потребителя на качество услуги, так как низко качественные услуги общественного питания часто порождают опасность для здоровья потребителя. Безопасность услуг обеспечивается при соблюдении исполнителем обязательных условий и требований.

Требования по безопасности в отношении качества пищевых продуктов изложены в Федеральном законе от 02 января 2000 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (в ред. от 13.07.2015)¹.

Присутствие потребителя в зале обслуживания должно быть обеспечено безопасностью, должна быть исключена возможность причинения ему вреда, и вреда его имущества².

Исходя из вышеизложенного следует, что основными задачами предприятий общественного питания являются наиболее полное удовлетворение спроса населения, улучшения качества выпускаемой продукции, повышение культуры обслуживания. Соответствие требованиям нормативно-правовой документации и стандартам качества в сфере общественного питания является одним из наиболее важных аспектов функционирования предприятий.

Таким образом, в случае нарушения указанных требований потребитель вправе обратиться к различным формам и способам защиты своих прав.

¹ Собрание законодательства РФ. 2000. № 2. Ст. 150.

² Доренковский Л. М. Санэпидконтроль. Охрана труда 2014. № 4. URL: https://www.profiz.ru/sec/4_2013/zpp_v_pitanii/ (дата обращения 20.05.2018).

1.3. Источники правового регулирования отношений по защите прав потребителей в сфере услуг общественного питания

Отношения в области защиты прав потребителей в сфере услуг общественного питания, прежде всего, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным законом «О защите прав потребителей». Существуют также утвержденные специальным Постановлением Правительства РФ «Правила оказания услуг общественного питания», которые были разработаны в соответствии с Законом «О защите прав потребителей». Данные правила являются обязательными для всех исполнителей услуг общественного питания¹.

Этими правилами не закрепляется понятие «услуги общественного питания», а лишь определяется, что услуги общественного питания оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания. Эти правила уточняют набор услуг, которые оказываются в общественном питании, порядок заключения соответствующего договора, права потребителя услуг (заказчика) и исполнителя, обязанности каждой из сторон, а также ответственность за их нарушение. Кроме того, данные Правила определяют порядок приема и оформления заказов на услуги, а также самого оказания услуг, порядок и форму их оплаты².

Вне зависимости от формы деятельности, все предприятия общественного питания опираются на одну нормативно-правовую базу, которая состоит из таких, обязательных к исполнению и соблюдению, документов как:

¹ Пшецукова К.Х., Правовое обеспечение предприятий общественного питания в Российской Федерации // Экономика и управление: анализ тенденций и перспектив развития 2015. №23. С. 186-190.

² Токарева К.Г., Проблемы правового регулирования услуг в сфере торговли и общественного питания // Евразийский Союз Учёных. 2015. № 6-5(15). С. 43.

1. Конституция РФ (регулирование деятельности предприятий общественного питания со стороны государства основывается на положениях Конституции РФ, прежде всего. Любой нормативно-правовой акт, который имеет отношение к регулированию общественного питания, должен соответствовать конституционным нормам);
2. Гражданский кодекс РФ;
3. Гражданско-процессуальный кодекс РФ;
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях определяет административную ответственность за нарушение работниками общественного питания правил обслуживания потребителей, обман и т.д.;
5. Уголовный кодекс Российской Федерации устанавливает ответственность за обвешивание, обсчет обмеривание, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качеств товаров и иной обман потребителей;
6. Закон РФ «О защите прав потребителей» является комплексным нормативным правовым актом В нем объединены нормы гражданского права, административного права, гражданского процессуального права и финансового. Большинство норм Закона являются гражданско-правовыми. Законодатель, регулируя отношения с участием потребителей, учитывает, что именно возможности гражданского права, в частности компенсационная природа гражданской ответственности, позволяют эффективно восстанавливать нарушенные имущественные права потребителя;
7. Постановление Правительства РФ от 10 мая 2007 г. № 276 «О внесении изменений в Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036»;
8. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов»;
9. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

10. «ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. 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 № 1676-ст);

11. «ГОСТ 30390-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия» (введен в действие Приказом Росстандарта от 22 ноября 2013 № 1675-ст);

12. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22 мая 2003 г. № 98 «О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.3.2.1324-03» (вместе с «СанПиН 2.3.2.1324-03. 2.3.2. Продовольственное сырье и пищевые продукты. Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы», утв. Главным государственным врачом РФ 21.05.2003) (Зарегистрировано в Минюсте РФ 06.06.2003 № 4654) и т.д.

Общественное питание является одной из отраслей народного хозяйства и осуществляется множеством предприятий, которые имеют сходный вид производства и переработки продукции, а кроме этого организуют реализацию и потребление произведенных изделий.

Одними из наиболее важных аспектов, относящихся к государственному регулированию, являются регламентация и государственное воздействие на пищевой рынок, при котором происходит изъятие определенного количества прибыли через систему налогообложения.

Отсутствие в настоящий момент единого нормативно-правового законодательства в сфере общественного питания значительно усложняет процесс взаимодействия всех сторон, принимающих участие в производстве и реализации продукции. Одну из основных ролей в сфере общественного

питания играет контрольно-регулирующая функция системы государственного регулирования, которая направлена на поддержание нормального функционирования сферы общественного питания при оказании услуг потребителям.

2. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

2.1. Формы и способы защиты прав потребителей в сфере общественного питания

Под формой защиты прав потребителей услуг общественного питания понимается комплекс внутренне согласованных организационных мероприятий по защите субъективных прав и охраняемых законом интересов потребителей.

Формы защиты бывают юрисдикционная и неюрисдикционная. При юрисдикционной форме действуют уполномоченные органы государства, когда лицо, чьи права нарушены, обращается за защитой (например, в органы власти, подает административную жалобу или же обращается в суд). При неюрисдикционной форме граждане и организации самостоятельно действуют в защиту погранных гражданских прав, и не обращаются за помощью ни к представителям власти, ни к местному самоуправлению, а объединяются для самозащиты или даже действуют в одиночку. Но неюрисдикционная форма защиты должна быть санкционирована законодательно¹: Все указанные формы имеют отношение и к защите прав потребителей услуг общественного питания.

Потребитель услуг общественного питания имеет право обратиться за помощью к другим лицам, если его права были нарушены и добровольно исполнитель не собирается их. Защита прав потребителей может осуществляться общественными организациями, органами местного

¹ Варка С.Г. Порядок и способы защиты гражданских прав. URL : <http://fb.ru/article/40743/poryadok-i-sposobyi-zaschityi-grajdanskikh-prav> (дата обращения 20.04.2018).

самоуправления, а так же может осуществляться органами государственной власти¹.

1. Государственный контроль и надзор над соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Согласно ст. 40 Закона о защите прав потребителей такой контроль и надзор осуществляет уполномоченный федеральный орган исполнительной власти - Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор). Согласно ст. 40 Закона о защите прав потребителей, Постановлению Правительства РФ № 322 от 30 июня 2004 г. (23 июля 2015 г.) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»². Эта служба имеет право осуществлять проверки, требовать документы, информацию, принимать меры по приостановлению оказания услуг, не соответствующих обязательным требованиям, выдавать исполнителям предписания о прекращении нарушений прав потребителей, направлять в правоохранительные органы материалы для возбуждения уголовных дел, обращаться в суды с заявлениями о ликвидации организации-исполнителя за грубое нарушение прав потребителей.

2. Защита прав потребителей органами местного самоуправления.

Специальные отделы создаются в органах местного самоуправления, рассматривающие жалобы поступившие от потребителей, производят консультации по вопросам о защите прав потребителей, так же помогают в составлении документов, производят анализ договоров, подают иски в суд в интересах потребителей.

3. Защита прав потребителей общественными организациями.

¹ Елгина Д.А. Что нужно знать организациям общественного питания?// Предприятия общественного питания: бухгалтерский учет и налогообложение. 2006. № 5. С.8-12.

² Первый столичный юридический центр. Способы защиты гражданских прав. URL: http://portal-law.ru/entsiklopedija_dogovornogo_prava/dfsdf_lksfsdf/ (дата обращения 04.04.2018)

Общественные организации имеют широкие полномочия при защите прав потребителей. Они имеют право на проведение независимой экспертизы безопасности услуг, качества, проверяют соблюдение прав потребителей, составляют акты об обнаруженных нарушениях прав потребителей и направляют их для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти

4. Судебная защита потребителей.

Статьей 46 Конституции РФ в нашей стране гражданам гарантирована судебная защита их прав и свобод. В следующей статье Конституции РФ речь идет о том, что никого нельзя лишить права на рассмотрение судебного дела в том суде и тем судьей, к подсудности которых оно отнесено законом. В ст. 3 ГК сказано: «заинтересованное лицо 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».

Альтернативная подсудность установлена для потребителей, т.е. они вправе по своему выбору обратиться в суд: по собственному месту жительства; по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; по месту заключения или исполнения договора (п.2 ст.17 Закона «О защите прав потребителей»).

У каждого потребителя есть право на обращения в суд за защитой своих нарушенных прав, либо в интересах потребителя в суд может обратиться Роспотребнадзор, общественные организации и органы местного самоуправления.

Способы защиты – это закрепленные законом материально-правовые меры принудительного характера, посредством которых производится восстановление (признание) нарушенных (оспариваемых) прав и воздействие на правонарушителя¹.

¹ Батычко В.Т. Предпринимательское право // ТТИ ЮФУ URL: <http://www.aup.ru/books/m236/> (дата обращения 17.05.2018).

Анализируя действующее законодательство о защите прав потребителей услуг общественного питания можно сделать выводы о том, что способами гражданско-правовых последствий нарушения договоров, в которых участвует потребитель, являются: возмещение убытков, неустойка, компенсация морального вреда и иные меры¹.

Одной из самых распространенных мер ответственности за ненадлежащее исполнение и несоблюдение прав потребителей услуг общественного питания в соответствии с законодательством о защите прав потребителей относится возмещение убытков. В тоже время стоит обратить внимание, что в ГК РФ закрепляется основное определение понятия «убытки», в связи с этим данное определение можно применять ко всем договорным отношениям, которые регулируются нормами гражданского права, включая и правовые последствия нарушения потребительских договоров².

Следует под убытками понимать расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Следующим гражданско-правовым последствием нарушения прав потребителей можно отметить неустойку. В п.1 ст. 330 ГК РФ, содержатся общие положения о неустойке, которые получили развитие и закрепились в нормах Закона о защите прав потребителей и применяются к отношениям, которые связаны с заключением потребительских договоров. Можно определить неустойку как, денежная сумма установленная законом или договором, которую должник обязуется уплатить кредитору в случае

¹ *Аврах А.М.* Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей // Научный Татарстан. 2010. № 1. С. 71.

² *Меркулов В.Ю.* Ответственность за нарушение прав потребителей. 2015. URL: <http://www.adv-kustovsky.ru/page231/> (дата обращения 25.04.2018).

ненадлежащего исполнения или неисполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. По требованию об уплате неустойки кредитор не обязан доказывать причинение ему убытков.

Помимо перечисленных выше мер ответственности, существует в законодательстве о защите прав потребителей такая мера, как компенсация морального вреда¹, правила которой установлены в ст. 151, 1099-1101 ГК РФ, ст. 15 Закона о защите прав потребителей. Также можно отметить, не является основным видом правовых последствий нарушения потребительского договора компенсация морального вреда.

Под моральным вредом, в соответствии со ст.151 ГК РФ можно понимать физические или нравственные страдания, которые вызваны действиями, нарушающими личные неимущественные права гражданина либо посягающими на принадлежащие ему другие нематериальные блага.

Однако нужно обратить внимание, на то, что компенсацию морального вреда осуществляют в денежной форме, и она не является обязанностью, это право суда.

Самозащита, как способ защиты прав потребителей.

Впервые самозащита гражданских прав была зафиксирована Гражданском кодексе РФ (ст.14) как самостоятельный способ защиты.

Обычно самозащиту права в гражданско-правовой науке рассматривают как совершение управомоченным лицом действий фактического порядка, направленных на охрану его личных имущественных прав и интересов. Действия юридического порядка охватываются понятием таким понятием, как меры оперативного воздействия. Другие ученые рассматривают самозащиту права как совокупность действий фактического, и юридического порядка. Тем самым в ее содержание включены меры оперативного воздействия².

¹ *Аврах А.М.* Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей // Научный Татарстан. 2010. № 1. С. 72.

² *Богдан В.В.* Порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей. М. 2011. С. 115.

В.В. Богдан имеет свою позицию на этот счет. Она заключается в понимании "самозащиты" как гражданско-правового способа защиты прав потребителей, поскольку именно в потребительских правоотношениях особенно ярко проявляется одновременное совершение фактических юридических действий, направленных на охрану имущественных прав и интересов потребителя¹.

Претензионный порядок урегулирования споров является разновидностью самозащиты права. Это означает, что при нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа следует обратиться устной претензией к должностному лицу предприятия. Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке. Если продавец(исполнитель, изготовитель) отказывается удовлетворить по устному требованию права потребителя, потребитель имеет право составить письменную претензию, где при изложении сути предъявляемых требований, отмечается факт отказа удовлетворения устных требований. В случае если на письменную претензию не последует ответа, или же будет отказано в удовлетворении претензии, потребитель имеет право обратиться в суд помимо защиты его права требовать возмещения материального морального вреда.

2.2. Порядок защиты прав потребителей услуг общественного питания

Обозначенными выше способами в определенной форме и специальном порядке, установленном нормативными правовыми актами защищаются права потребителей. В виде алгоритма представляется возможным отобразить порядок защиты прав.

Первое, что надо сделать, – это написать претензию исполнителю в

¹ Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг. // Юрист. 2007. № 6. С. 51–52.

связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением им своих обязательств, заявив в ней одно из требований, предусмотренных Законом о защите прав потребителей¹.

В двух экземплярах следует составить претензию, на одном из экземпляров должностное лицо делает отметку о получении документа, второй экземпляр передается адресату².

В том случае, когда по каким-либо факторам сотрудники адресата отказываются от получения претензии, или отказываются ставить свою подпись на копии потребителя, требуется претензию отправить заказным письмом с описью и уведомлением о вручении. Также в присутствии двух очевидцев, ими могут быть знакомые, родственники, друзья, следует оставить претензию любому работнику исполнителя.

Экземпляр претензии на котором стоит отметка о ее получении или почтовое уведомление о вручении следует хранить до тех пор, пока не разрешится ситуация: если придется обращаться в суд, они могут потребоваться потребителю, как доказательство нежелания нарушителя прав потребителя добровольно удовлетворить его требования.

При отклонении претензии исполнителем услуги общественного питания, потребитель имеет право обязать исполнителя удовлетворить требования в судебном порядке³.

Отсчет срока рассмотрения претензии начинается со дня получения адресатом претензии (этот срок зависит от того, какое именно требование было предъявлено). Нарушитель прав будет иметь обязанность выплатить неустойку: в случае оказания услуг – в размере 3% их цены за каждый день (час, если срок определен в часах). Законом о защите прав потребителей предусматривается наложение судом на нарушителя штрафа в пользу

¹ *Баринов Н.А.* Порядок и способы защиты прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. № 5. С. 3.

² *Вавилин Е.В.* Осуществление и защита прав потребителей: принцип добросовестности // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. № 5. С. 8.

³ *Там же.* С. 10.

потребителя за отказ от добровольного удовлетворения его законного требования в размере половины присужденной потребителю судом суммы.

Нормы об обязанности проведения исполнителем экспертизы для установления причин выявленных недостатков услуги в Законе о защите прав потребителей нет, но согласно п. 5 ст. 720 ГК РФ, если между потребителем и исполнителем возникает спор по поводу недостатков оказанной услуги должна быть назначена экспертиза по требованию одной из сторон.

Исполнитель услуги несет расходы по проведению экспертизы. При этом следует отметить, что существует исключение, если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками. Сторона потребовавшая назначения экспертизы в указанных случаях, несет расходы за экспертизу, в случае, когда экспертиза была назначена по соглашению сторон, расходы на экспертизу несут обе стороны поровну¹.

Исполнитель обязан в соответствии с Законом о защите прав потребителей в установленный срок удовлетворить требования потребителя или отказать. Под отказом следует понимать не только письменное или устное извещение потребителя об отказе, но и отсутствие какого-либо ответа. При написании претензии это необходимо учитывать. В случае если требование потребителя касается денежных выплат (возмещения вреда, выплаты неустойки или убытков), в тексте претензии следует указать полные реквизиты банковского счета, в случае согласия, адресат сможет перечислить туда денежные средства².

Ещё одним аспектом, на который стоит обратить внимание является отсутствие в Законе РФ «О защите прав потребителей» нормы об обязательном досудебном порядке урегулирования спора. Некоторые

¹ *Макеев П.В.* К вопросу об общественном контроле в сфере защиты прав потребителей // Гражданин и право. 2012. № 2. С. 73.

² *Баринов Н.А.* Указ. соч. С. 5.

исследователи полагают, что такой порядок только утяжелит, затруднит возможность добиться восстановления своих прав потребителем¹.

На данный момент досудебный или, как его ещё называют претензионный порядок урегулирования спора, является факультативным. Использовать или нет данный способ защиты права потребитель решает сам, и если пожелает, может отказаться от подачи претензии, и обратиться непосредственно с иском в суд.

Вместе с тем, у претензионного способа разрешения спора имеются определённые преимущества.

Во – первых, такой порядок позволяет максимально быстро компенсировать тот ущерб, который был причинён потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, либо вследствие некачественно оказанной услуги (выполненной работы), то есть потребитель тем самым экономит своё время;

Во – вторых, досудебный порядок позволяет потребителю избежать судебных расходов, например расходов на услуги адвоката или представителя, что также представляется немало важным;

В – третьих, данный способ выгоден и продавцу (исполнителю), так как позволяет ему избежать в будущем санкции в виде пятидесятипроцентного штрафа, предусмотренного п. 6 ст. 13 Закон РФ «О защите прав потребителей», а также избежать компенсации морального вреда, размер которого, согласно ст. 15 указанного закона определяется судом и брени судебных расходов.

В – четвертых, думается, что подобный порядок будет должным образом стимулировать более активное поведение участников потребительских отношений, повышать их правовую культуру без

¹ Варка С.Г. Порядок и способы защиты гражданских прав. URL: <http://fb.ru/article/40743/poryad-ok-i-sposobyi-zaschityi-grajdanskikh-prav> (дата обращения 20.04.2018)

привлечения органов власти. Тем самым, снизится нагрузка на судебные органы, будет больше доказательств виновности причинителя вреда и т.д.

Все изложенное позволяет сделать вывод о том, что есть необходимость внести в ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» нормативное положение об обязательном досудебном разрешении спора.

Итак, если претензия не удовлетворена, можно и нужно обратиться в суд. Потребитель имеет право обратиться в суд самостоятельно (при необходимости юристы общественных объединений окажут помощь составлении искового заявления) или попросить обратиться в суд с иском защиту прав потребителя от своего имени местное или региональное объединение потребителей, орган местного самоуправления или территориальное управление Роспотребнадзора¹.

К слову сказать, уполномоченные органы, осуществляющие возложенные на них обязанности по защите прав и охраняемых законом интересов потребителей, и органы местного самоуправления до принятия судом решения по делу могут вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, а также привлекаются к участию деле судом в качестве уполномоченных органов, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу (статьи 34, 47 ГПК РФ).

В письменной форме подается исковое заявление в суд. соответствии со ст.. 131 ГПК РФ в исковом заявлении должно быть указано следующее².

1. Наименование суда, в который подается заявление. Если цена иска составляет меньше 50 тыс. руб., потребителю следует обращаться мировому судье. При сумме иска выше 50 тыс. руб., рассмотрение дел происходит в районных судах.

Однако, как разъяснил Пленум Верховного Суда РФ в своем Постановлении о рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите

¹ *Богдан В.В.* Отдельные проблемы правоприменительной практики по делам о защите прав потребителей // Советник юриста. 2014. № 4. С. 5

² Собрание законодательства РФ. 2013. № 17. Ст. 2028.

прав потребителей, если в числе требований есть требования неимущественного характера или о компенсации морального вреда, то независимо от цены иска исковое заявление надо подавать в районный суд (п. 24).

2. Наименование истца (потребителя) – ФИО, адрес домашний, номер телефона. При подаче заявления представителем истца надо указать наименование представителя и его адрес.

3. Наименование ответчика (исполнителя), номер телефона (если он известен потребителю) и его место нахождения (юридический адрес)

4. Цена иска и сумма требуемой компенсации морального вреда (если такое требование предъявляется).

5. Сведения об уплате государственной пошлины или об освобождении от нее с указанием основания такого освобождения.

6. Предмет иска.

В заявлении могут быть также указаны номера телефонов, факсов, адреса электронной почты истца, его представителя, ответчика, иные сведения, имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела, а также изложены ходатайства потребителя¹.

Особенности рассмотрения дел по защите прав потребителя услуг общественного питания отличаются тем, что требуют привлечения особых доказательств. Это могут быть и свидетельские показания, и чеки, и результаты экспертизы, медицинские заключения о подорванном здоровье потребителя услуг общепита, и даже остатки продуктов, которые были предметом спора (как вещественное доказательство). Поэтому обо всех этих доказательствах потребителю следует позаботиться заранее, еще до подачи искового заявления.

При подаче иска судья, прежде всего, проверяет соответствие искового заявления и прилагаемых документов ст. 131, 132 ГПК РФ. При обнаруженных несоответствиях он оставляет заявление без движения

¹ Вавилин Е.В. Указ. соч. С. 11.

и предоставляет заявителю разумный срок для устранения недостатков, после чего выносит решение о возбуждении гражданского процесса. Если требования ГПК РФ не выполнены, судья возвращает заявление истцу.

Затем наступает дальнейшая часть алгоритма, по которой потребитель приближается к моменту возмещения причиненного вреда и восстановления нарушенных прав. В этой части происходит ожидание таких процессуальных действий, как установление судьей даты предварительного судебного заседания (судья в ходе предварительного судебного заседания проясняет позиции сторон и удостоверяется в том, что мировым соглашением спор не может быть завершен) и следующих судебных заседаний. Они могут переноситься неоднократно, если ответчик (его представители) не будет являться или при удовлетворении требований о вызове свидетелей, о запросе дополнительных документов, проведении экспертиз и т.п.

Таким образом, предусмотрено достаточное количество механизмов защиты прав потребителей. Однако в любом случае спор до суда лучше не доводить. Если судом будет установлено, что права потребителя действительно нарушены, то у исполнителя могут возникнуть дополнительные неблагоприятные последствия, которых можно избежать, удовлетворив требования потребителя добровольно.

АНАЛИЗ ПРАВОПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

В правоприменительной практике достаточно часто рассматриваются проблемы, связанные с нарушением прав потребителей услуг общественного питания.

Так, в г. Кургане не пустили в клуб гражданина, там он имел намерения отдохнуть и покушать, по причине его возраста (с его слов), в следствие этого, гражданин обратился в суд с иском к обществу о защите прав потребителя. По следующим причинам в удовлетворении иска было отказано

С тем, что договор оказания развлекательных услуг и услуг общественного питания является публичным договором судья согласился. Из этого следует, что предоставить такие услуги общество обязано всем, кто к нему обратится и не имеет права оказывать предпочтение одним потребителям перед другими в отношении заключения договора оказания услуг, есть исключение, которые предусмотрены законодательством (п. п. 1, 3 ст. 426 ГК РФ).

На основании п. 5 Правил исполнитель имеет право устанавливать самостоятельно в местах оказания услуг общественного питания правила поведения, которые не будут противоречить законодательству РФ (запрещение нахождения в верхней одежде, ограничение курения и др.). Ввиду этого гражданину, может быть отказано по основаниям, которые предусмотрены для потребителей внутренними правилами поведения разрабатывающиеся и утверждающиеся в такой организации.

В данном случае были утверждены правила посещения клуба генеральным директором, которые установили в целях обеспечения личной безопасности посетителей клуба, предотвращения противодействия террористическим и диверсионным акциям, обеспечения неприкосновенности частной собственности,. Они являются локальным правовым актом ответчика и предусматривают определенные случаи, при которых общество вправе отказать гражданину в заключении публичного

договора оказания услуг. Пунктом 5 этих Правил определен перечень лиц, которые не допускаются на территорию клуба и к которым, в частности, относятся лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

Судебная коллегия отметила, установление определенных требований для посетителей клуба, в связи с которыми гражданам может быть отказано в посещении клуба (нахождение в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения), не может квалифицироваться как ущемление прав потребителей.

В ходе судебного разбирательства было установлено, нахождение истца в состоянии алкогольного опьянения. Доказательств, которые свидетельствовали бы о наличии иных причин отказа истцу материалы дела не содержат¹.

Потребитель имеет право рассчитывать на то, что при обычных условиях использования товара (работ, услуг), хранения его или транспортировка и утилизация товар был бы безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, но исполнители не всегда выполняют эти условия.

Индивидуальный предприниматель оказал услуги общественного питания, который не соответствовали требованию безопасности для жизни и здоровья человека, вследствие чего здоровью гражданки, которая употребила в пищу продукцию которая была некачественной, был причинен вред, который выразился в заражении кишечной инфекцией. Бактерии сальмонеллы, которые возбудили кишечную инфекцию, были обнаружены в продуктах питания (яйцо столовое), из этих продуктов осуществлялось приготовление пищевой продукции предпринимателем. Результат заражения

¹ Апелляционное определение Курганского областного суда от 14.08.2014 по делу № 33-2418/2015. URL: https://www.audar-info.ru/na/article/view/type_id/14/doc_id/24278/ (дата обращения 06.05.2018)

сальмонеллезом доказан предоставленной соответствующей медицинской документацией¹.

Согласно п. 19 Правил исполнитель имеет обязанность по оказанию услуги общественного питания, качество которых должно соответствовать обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа. В силу п. п. 1, 2 ст. 4 Закона РФ № 2300-1 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)).

В сфере оказания услуг общественного питания нередко происходят подобные случаи, в результате не соблюдения санитарно – эпидемиологических и дезинфекционных режимов в организации общественного питания, санитарно-эпидемиологического режима, а также правил личной гигиены работниками кафе, несоблюдение поточности технологических процессов, не соблюдение требований к организации систем водоснабжения, и канализации в организации общественного питания.

Глинников С.Д, следовав по маршруту, питался в организации общественного питания, принадлежащий индивидуальному предпринимателю Балакину Р.Б., Оказавшись дома, Глинников С.Д. почувствовал недомогание которое состояла из пищевого отравления: высокая температура тела, диарея, рвота. Спустя некоторое время состояние ухудшилось. Чуть позже вызвав машину скорой помощи он был госпитализированы в больницу в инфекционное отделение. Находился на стационарном лечении в данном лечебном учреждении. По итогам расследования были выявлены причины пищевой токсико-инфекции

¹ Апелляционное определение Тверского областного суда от 20.11.2016 № 33-4067 URL:<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/16275143/> (дата обращения 06.05.2018).

в закусочной, ими являются: контаминация пищевых продуктов, готовой продукции.

Специалистам Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю, которые осуществляют санитарно-эпидемиологический надзор смогли сделать вывод, что причиной возникновения и распространения пищевой токсико-инфекции у заболевших является употребление в пищу продукции в организации общественного питания «<данные изъяты>»¹

В суд обратилась Федорова А.В. с иском к ответчикам. В обоснование иска указано, в банкетном зале ресторана, была проведена свадьба. После которой по заболеванию с диагнозом «___» было зафиксировано ___ человек, в том числе истица, находившаяся в состоянии беременности.

Специалисты отделы гигиены питания выезжали на проверку и обнаружили ряд нарушений, а именно в продуктах были обнаружены кишечные бактерии калиформы. Данные бактерии могут вызвать патогенные заболевания, а сальмонеллёз относится к патогенным бактериям².

Потребитель Марчук Д.И. со своим несовершеннолетним сыном Марчук В.Д. в гипермаркете приобрели салат который позднее были употреблены ими в пищу, на утро у Марчука Д.И. появилось плохое самочувствие.

При сборе эпидемиологического анамнеза установлено, что Марчук Д.И. заболел остро.

Вечером ДД.ММ.ГГГГ обратился к дежурному врачу, где ему был установлен окончательный диагноз «<данные изъяты>» Миранчук получил специализированную медицинскую помощь.

¹Решение по делу 2-20/2016 (2-1544/2014;) М-1459/2014 URL: <https://rospravosudie.com/court-borzinskij-gorodskoj-sud-zabajkalskij-kraj-s/act-470942798/> (дата обращения 03.02.2018).

²Решение по делу 2-54/2016 (2-10039/2014;) М-9829/2014 URL: <https://rospravosudie.com/court-yakutskij-gorodskoj-sud-respublika-saxa-yakutiya-s/act-470068351/> (дата обращения 03.05.2018).

Несовершеннолетний сын Марчук В.Д. заболел остро имея высокую температуру, была вызвана бригада скорой медицинской помощи и он был госпитализирован больницу.

После выписки из больницы, дальнейшее лечение и последующая реабилитация проводились в амбулаторных условиях. Согласно п. 7.11 и 7.12 СП 3.1.1.3108-13 "Профилактика острых кишечных инфекций" лица - реконвалесценты хронических форм ОКИ подлежат диспансерному наблюдению в течение 3-х месяцев с момента установления диагноза с ежемесячным осмотром и лабораторным обследованием. При необходимости сроки диспансерного наблюдения удлиняются. Остальным категориям лиц, переболевших ОКИ, диспансерное наблюдение назначается по рекомендации врача медицинской организации. Данное уточнение указывает на серьёзность перенесенного потребителями инфекционного заболевания.

Было проведено санитарно-эпидемиологическое расследование в ходе которого установлено, что среди потребителей гипермаркета по н/в зарегистрировано <данные изъяты> пострадавших, в том числе детей до <данные изъяты> - <данные изъяты>.

Были выявлены грубые нарушения санитарно-эпидемиологических норм и правил и технологии приготовления готовой кулинарной продукции.¹

Законом предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. В организациях (общественного питания) не допускается наличие насекомых (вредные членистоногие - тараканы мухи, рыжие домовые муравьи, комары, крысиные клещи: вредители запасов - жуки, бабочки,

¹ Решение по делу 2-2506/2016 М-1042/2016 URL: <https://rospravosudie.com/court-surgutskij-gorodskoj-sud-xanty-mansijskij-avtonomnyj-okrug-s/act-516124236/> (дата обращения 03.05.2018).

сеноеды, клещи и др.) и грызунов (серые и черные крысы, домовые мыши, полевки и др.).

Предпринимателем были оказаны услуги общественного питания, которые не соответствовали требованиям безопасности для жизни и здоровья, вследствие этого здоровью гражданки, которая употребила в пищу некачественную продукцию, был причинен вред, выразившийся в заражении кишечной инфекцией. Были обнаружены в продуктах питания бактерии сальмонеллы, которые явились возбудителем кишечной инфекции, из которых осуществлялось приготовление предпринимателем пищевой продукции. Факт заражения сальмонеллезом был доказан предоставленной соответствующей медицинской документацией. 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 удовлетворен¹.

Ларев Е.В. пошел на работе вместе с коллегами на обед, воспользовался услугами столовой ООО «Соцпищеторг ОАО «КФ».

Им были приобретены такие блюда как: салат из свежей капусты, булка «Мулатка», рулет с курагой, суп картофельный (гороховый), хлеб беляевский, горошница, минтай запеченный, компот из сухофруктов, кефир, на общую сумму 132.70 рублей, что подтверждается выданным ему товарным чеком.

Во время употреблении пищи Ларев Е.В обнаружил в заказанном им картофельном (гороховом) супе насекомое - таракан. Немедленно прекратив прием пищи, он встал и пошел предъявлять претензии заведующей столовой, которая ничего не смогла пояснить по данному поводу.

¹ Апелляционное определение Тверского областного суда от 20.11.2014 по делу № 33-4067 URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/16275143/> (дата обращения 12.05.2018).

Лареву Е.В в кассе сделали возврат денежных средств возврат за некачественный суп, что можно подтвердить наличием соответствующего товарного чека.

По слова Ларева Е.В. схожие инциденты в этой столовой происходят с ним не впервые: в этом же месяце подобное уже происходило, в результате чего, он дважды направлял жалобу в территориальный отдел Роспотребнадзора.

Он уверен, что случившееся произошло в результате нарушения ответчиком требований санитарно-эпидемиологического законодательства.

По этой причине Ларев Е.В испытывает сильные нравственные переживания, головную боль, снижение аппетита, ухудшение настроения. К тому же, больше он не может употреблять пищу в указанной столовой, из-за того, что испытывает неприятные эмоции и ощущения вследствие факта того, что в столовой ответчика подается пища сомнительного качества, а персоналом грубо нарушаются санитарные нормы и правила¹.

Суд принял решение отказать Лареву Е.В в иске о взыскании компенсации морального вреда вследствие недостатков оказанных услуг, факт попадания насекомого в тарелку с картофельным супом, не установлен.

Было предъявлено требование о компенсации морального вреда из-за обнаружения потребителем в продукции инородного предмета Решая вопрос о размере компенсации морального вреда, суд признал установленным факт причинения истцу морального вреда в виде физических и нравственных страданий вследствие обнаружения постороннего предмета в продукте питания (сэндвиче "Классик" стоимостью 85 руб.), приобретенном в кафе. Суд при определении размера компенсации морального вреда сослался на фактические обстоятельства причинения морального вреда, конкретные

¹ Решение по делу 2-926/2015 М-749/2015 URL: <https://rospravosudie.com/court-kuzneckij-rajonnyj-sud-g-novokuznecka-kemerovskaya-oblast-s/act-495366536> (дата обращения 03.05.2018).

обстоятельства дела и с учетом разумности и справедливости взыскал компенсацию морального вреда в общем размере 1500 руб¹.

Исполнитель обязан в доступной и наглядной форме доводить до сведения потребителей достоверную и необходимую информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, так например:

В суд с иском обратился гражданин о расторжении договора купли-продажи, возврате уплаченной за товар суммы, взыскании понесенных расходов в связи с составлением и отправлением претензии, а также штрафа (в размере 50%). Основанием иска стало отсутствие на обертке приобретенного в ресторане фастфуда продукта питания наименований входящих в его состав ингредиентов, включая пищевые добавки.

Судом было отказано в удовлетворении требований. В данном случае вся информация которая предусмотрена законом 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 истцом не было предоставлено доказательств, которые подтвердили что, во время посещения ресторана его лишили возможности получения полной имеющейся информации либо ему было отказано в этом².

На товаре должна содержаться такая информация как:

– наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки;

¹ Апелляционное определение Саратовского областного суда от 14 мая 2015 года по делу № 33-2716 URL: <http://base.garant.ru/109820516/> (дата обращения 12.05.2018).

² Апелляционное определение Ростовского областного суда от 04.08.2014 по делу № 33-10317 URL: https://www.audar-info.ru/na/article/view/type_id/14/doc_id/24279/ (дата обращения 03.05.2018).

– сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме;

– дату изготовления и дату упаковки товара.

Суд удовлетворил иск Гражданки обратившейся с иском в обоснование которого было указано, что она приобрела товар: укроп, весом 0,076 кг, по цене 254 руб. 00 коп. за 1 кг, на сумму 19 руб. 30 коп. На товаре отсутствовала информация о дате сбора урожая, производителе, пищевой и энергетической ценности, способе хранения, что не соответствует законодательству о защите прав потребителей. В связи с этим, ей причинен моральный вред. Гражданка просит обязать ответчика предоставить информацию о товаре: о дате сбора урожая, производителе, пищевой и энергетической ценности, способе хранения¹.

Суд обязал предоставить гражданке информацию о товаре укропе: о дате сбора урожая, производителе, пищевой и энергетической ценности, способе хранения.

Судом был удовлетворен иск, и суд обязал предоставить информацию о товарах, а именно: о дате и месте производства, производителе:

Гаспарян Э.А. обратился в суд с иском, в магазине истец приобрел товар – печенье Галета, весовой, фасованный, производитель неизвестен, вес 0,236 кг, цена за 1 кг 91,80 руб., сумма покупки 21,66 руб. В результате он обнаружил, что нарушены его права как потребителя, а именно ответчиком осуществлялась реализация товара без информации о нем. На товаре отсутствует информация о дате и месте производства, производителе. Истец требует обязать ответчика устранить выявленные нарушения его прав, предоставив информацию о данном товаре.

¹ Решение по делу 2-1783/2016 М-810/2016 URL: <https://rospravosudie.com/court-volzhs kij-rajonnyj-sud-g-saratova-saratovskaya-oblast-s/act-523299341/> (дата обращения 03.05.2018).

Согласно п.2 п.3 ст. 18 ФЗ от 02.01.2000 г. №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие расфасовку и упаковку пищевых продуктов, обязаны соблюдать требования нормативных документов к расфасовку и упаковке пищевых продуктов, их маркировке, а также к используемым для упаковки и маркировки пищевых продуктов материалам.

Взыскать с общества с ограниченной ответственностью «Центр реструктуризации» в пользу Гаспарян Э.А. компенсацию морального вреда в размере 300 руб., штраф в размере 150 руб., расходы по оплате услуг представителя в размере 1000 руб¹.

В деле которое было рассмотрено Верховным судом Республики Башкортостан , был удовлетворен иск гражданки о возмещении вреда здоровью, причиненного в результате травмы, полученной во время проводимого в ресторане общества новогоднего банкета. В материалы дела были представлены доказательства того, что гражданка, находясь на новогоднем банкете в ресторане, поскользнулась на гладком керамическом полу зала ресторана, упала и получила травму правой руки. Судом было отклонено утверждение, что падение произошло по вине самой пострадавшей, поскольку не было предоставлено доказательств о наличии грубой неосторожности в действиях истицы. В данной ситуации вина ответчика выражена в том, что он не обеспечил безопасное нескользящее покрытие пола в зале ресторана, не принял должные меры 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

¹ Решение по делу 2-1675/2016 М-739/2016 URL: <https://rospravosudie.com/court-volzhsnij-rajonnyj-sud-g-saratova-saratovskaya-oblast-s/act-519311863/> (дата обращения 03.05.2018).

расходов на приобретение лекарств и утраченного заработка, а также денежные средства в счет компенсации морального вреда¹.

Обобщая судебную практику, Верховный Суд РФ указывает, что компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Из вышеприведенных примеров можно сделать вывод, что при оказании услуг общественного питания, исполнитель обязан соблюдать требования, установленные законодательством.

В данном анализе правоприменительной практики были приведены примеры судебных исков, где исполнителей обязывали удовлетворить требования пострадавших потребителей (причины – обнаружение в продукции исполнителя инородного предмета, отравление продукцией исполнителя, получение травмы на скользком покрытии пола и т.д.).

Вместе с тем, анализ практики показал, что потребитель не всегда прав. Иногда суды отказывают потребителям услуг общественного питания в исках, в частности, если обнаруживаются нарушения, допускаемые самим потребителями.

¹ Апелляционное определение Верховного суда Республики Башкортостан от 22 мая 2014 года № 33-5926//2014 URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/130532618/> (дата обращения 12.05.2018).

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

Тема: Защита прав потребителей в сфере общественного питания.

Занятие разработано для обучающихся в образовательных организациях среднего профессионального образования, по направлению «право и организация социального обеспечения».

Дисциплина: Гражданское право.

Тип занятия: Семинар.

Методы обучения: словесные, наглядные, практические, эвристические, частично- поисковые.

Средства обучения: Закон Российской Федерации от 07 января 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданский кодекс.

Цель занятия: Обобщить и систематизировать полученные теоретические знания в области защита прав потребителей, сформировать умение применять теоретические знания на практике.

Задачи занятия:

- 1) Определить уровень знаний, обучающихся о защите прав потребителей в сфере услуг общественного питания.
- 2) Развить умения, навыки самостоятельного (группового) поиска необходимой информации, сплоченности коллектива, умение работать в команде, аргументировано отстаивать свою точку зрения;
- 3) Сформировать профессиональное мышления.
- 4) Сформировать правовую культуру и правосознания обучающихся.

План занятия (90 минут)

1. Организационная часть (10 минут)
 - 1.1. Цель (3 минуты)
 - 1.2. Актуальность (7 минут)
2. Основное содержание занятия (60 минут)
 - 2.1. Решение практических задач (20 минут)
 - 2.2.Составить глоссарий (15 минут)

2.3. Групповое решение задач (25 минут)

3. Подведение итогов (20 минут)

3.1 Обсуждение итогов выполненных заданий, рефлексия (18 минут)

3.2 Общий вывод (2 минуты)

Ход занятия:

1. Организационная часть.

В настоящее время активно развивается сеть предприятий общественного питания – от самых простейших, в которых можно почти «на бегу» перекусить пирожком с чаем, налитым в одноразовый стаканчик до самых изысканных ресторанов высшего класса, в которых удовлетворят каприз любого гурмана. В данном случае действует принцип «спрос рождает предложение». То есть все вышеперечисленные предприятия общественного питания, несомненно, пользуются спросом у потребителей. Ведь посетители указанных заведений также являются потребителями, и на них также распространяет действие Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Но если, покупая товар, практически каждый покупатель понимает, что он потребитель и хотя бы примерно, но знает, что имеет те или иные права, то при посещении кафе, ресторанов и других предприятий общественного питания посетители знают о своих правах значительно меньше, да и обращаются за их защитой значительно реже. Связано это, прежде всего со спецификой самой отрасли. Действительно доказать, что Вам вчера подали несвежий салат гораздо сложнее, чем доказать, что Вам вчера продали некачественный уют. Кроме того, общая пропаганда защиты прав потребителей направлена обычно лишь в отношении товаров, но не услуг.

Актуальность определяется растущим спросом на услуги общественного питания, качеством их оказания и малой изученностью потребителей с их правами

2. Основное содержание занятия.

2.1. Решение практических задач.

Молодой мужчина, в ночь на 10 августа 2017 года, направился в клуб «Неон», с его слов, во входе ему было отказано по причине его возраста. В дальнейшем при выяснении обстоятельств было установлено, что его не пустили в клуб, потому что он находился в состоянии алкогольного опьянения.

Решите дело.

Гражданка Тихонова, вечером решила перекусить в кафе «Медуза», на утро она почувствовала недомогания, в следствии употребления в пищу некачественной продукции. Была проведена экспертиза, которая доказала, что в кафе «Медуза» были обнаружены бактерии сальмонеллы, которые стали возбудителем кишечной инфекции у Тихоновой.

Решите дело.

Потребитель Максимов В. А со своим несовершеннолетним сыном купили в магазине «Копейка» салат «Оливье», которые были употреблены в пищу после покупки. Позднее потребители обратились за помощью в скорую помощь с высокой температурой, острой болью в животе, рвотой. При проверке магазина «Копейка» были выявлены нарушения санитарно-эпидемиологических норм и правил технологии приготовления и хранения готовой кулинарной продукции.

Решите дело.

Ларцев. Д.Н. в свой обеденный перерыв на работе, пошел в столовую, при употреблении в пищу супа, он обнаружил таракана. Факт попадания таракана в суп Ларцев не может ни как подтвердить.

Решите дело.

Решетников К.А. зашел в ресторан быстрого питания, купил там бургер «Классический» при употреблении продукта в пищу, он обнаружил инородный предмет.

Какие права были нарушены? Как должен поступить Решетников К.А, что бы защитить свои права?

Гражданка Васильева А.Д. приобрела в магазине петрушку. На товаре отсутствовала какая-либо информация. Васильева А.Д. считает, что ее права, как потребителя, были нарушены, и так же требует возмещения морального ущерба.

Решите дело.

Кротова Ж.А. праздновала новогодний корпоратив в ресторане «Жульен», поскользнулась на гладком керамическом полу, упала и сломала руку. Доказательства в суд были предоставлены.

Решите дело.

2.2. Составить глоссарий.

2.3. Групповое решение заданий.

Игра «Пинг-понг»

Цель: Повторение и обобщение теоретического материала.

Группа делится на команды (4 мини-команды).

Каждая команда предлагает вопросы другой команде в соответствии с темой занятия (вопросы заранее подготовлены обучающимися).

В случае неправильного ответа, право ответить на вопрос переходит другой команде, задать вопрос имеет право команда, правильно ответившая на предыдущий вопрос.

Примерный перечень вопросов, для команд:

1. Что такое защита прав потребителей?
2. Услуга общественного питания это ?
3. Самостоятельная отрасль экономики, состоящая из предприятий различных форм собственности и организационно-управленческой структуры, организующая питание населения, это?
4. Должен ли текст Закона РФ «О защите прав потребителей», находится на предприятии?
5. Какая информация должна быть на вывеске?
6. Предмет договора услуг общественного питания?
7. Каким является договор оказания услуг общественного питания?

8. Стороны договора оказания услуг общественного питания?
 9. Верно ли утверждение: предприятие общественного питания не вправе самостоятельно определять перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания.
 10. Формы защиты гражданских прав, это?
 11. Перечислите формы защиты гражданских прав.
 12. Компенсация морального вреда, это?
 13. Способы защиты, это?
 14. Перечислите способы защиты.
3. Подведение итогов.

По истечении отведённого на проведение группового задания времени, преподаватель подводит итоги работы групп, объявляет группу, которая дала больше всего правильных ответов. После чего происходит совместное с преподавателем обсуждение вопросов, которые вызвали трудности понимания у обучающихся.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного исследования представляется возможным сделать ряд выводов и предложений.

Договор по оказанию услуг общественного питания представляет собой сложную, многогранную правовую конструкцию. При этом нарушение интересов потребителей данных услуг дает им право обратиться за защитой и привлечь к ответственности правонарушителей. Нарушение прав потребителей в исследуемой сфере может повлечь различные виды ответственности.

Гражданско-правовая защита прав потребителей услуг общественного питания выражается в обеспечении восстановления имущественных прав потерпевшего за счет лица, отвечающего за их наступление, возмещении вреда, уплате неустойки и т. д.

В работе рассмотрены не только формы и способы, но и порядок защиты прав потребителя услуг общепита, который, к сожалению, не всегда оптимален. Так, представляется, что отсутствие в Законе «О защите прав потребителей» прямого указания о необходимости уведомления противоположной стороны о таких действиях, как проведение экспертизы, ведет к тому, что нарушается принцип состязательности сторон в последующем судебном процессе. В этой связи представляется необходимым данное положение внести в ст. 17 указанного Закона.

Ещё одним аспектом, на котором стоит заострить внимание, является отсутствие в Законе РФ «О защите прав потребителей» нормы об обязательном досудебном порядке урегулирования спора.

На данный момент досудебный или, как его ещё называют претензионный порядок урегулирования спора, является факультативным. Использовать или нет данный способ защиты права потребитель решает сам, и если пожелает, может отказаться от подачи претензии, и обратиться

непосредственно с иском в суд. Однако у досудебного способа разрешения спора имеются определённые преимущества.

Во-первых, такой порядок позволяет максимально быстро компенсировать тот ущерб, который был причинён потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, либо вследствие некачественно оказанной услуги (выполненной работы), то есть потребитель тем самым экономит своё время;

Во-вторых, досудебный порядок позволяет потребителю избежать судебных расходов, например расходов на услуги адвоката или представителя, что также представляется немало важным;

В-третьих, данный способ выгоден и продавцу (исполнителю), так как позволяет ему избежать в будущем санкции в виде пятидесятипроцентного штрафа, предусмотренного п. 6 ст. 13 Закон РФ «О защите прав потребителей», а также избежать компенсации морального вреда, размер которого, согласно ст. 15 указанного закона определяется судом и брени судебных расходов.

В-четвертых, думается, что подобный порядок будет должным образом стимулировать поведение участников потребительских отношений, повышать их правовую культуру без привлечения органов власти. Исходя из вышесказанного, предлагается дополнить ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» обязательным досудебным разрешением спора.

Также существует проблема толкования законодательства о защите прав потребителей, причем, не всегда в пользу потребителей, особенно в спорной ситуации. В отдельных правовых сферах действует, по сути, общеправовое, межотраслевое правило о толковании правовых норм в пользу слабой стороны в правоотношении. Иногда это положение закрепляется нормативно. Например, в п. 7 ст. 3 Налогового кодекса РФ установлено, что все неустранимые сомнения, противоречия и неясности актов законодательства о налогах и сборах толкуются в пользу налогоплательщика (плательщика сборов). В этой связи было бы справедливым по аналогии и

для сферы защиты прав потребителей сформулировать в законодательстве схожее предписание о том, что все противоречия законодательства о защите прав потребителей (в широком смысле этой категории – и законы, и подзаконные акты, содержащие нормы о защите прав потребителей) необходимо толковать в пользу потребителя. Особенно это важно при получении потребителем услуг общественного питания, т.к. клиент рискует своим здоровьем, или даже жизнью при некачественности данного вида услуг.

Таким образом, исследование показало, что основными задачами предприятий общественного питания являются наиболее полное удовлетворение спроса населения, улучшение качества выпускаемой продукции, повышение культуры обслуживания. Исполнение указанных задач минимизирует обращение потребителей в судебные органы по спорам, вызванным недобросовестным исполнением услуг общественного питания.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Нормативные правовые акты

Конституция Российской Федерации от 13 декабря 1993г. (в ред. от 21.07.2014) // Российская газета. 1993. 25 дек.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (в ред. от 29.12.2017) // Российская газета. 1994. 8 дек.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ (в ред. 29.12.2017) // Российская газета. 1996. 06 февр.

Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 2006 г. № 63-ФЗ (в ред. 23.04.2018) // Собрание законодательства РФ. 1996. № 25. Ст. 2954.

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. № 195-ФЗ (в ред. от 23.04.2018 г.) // Собрание законодательства РФ. 2002. № 1. Ст. 1.

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 18.04.2018) // Российская газета. 1996. 9 янв.

Федеральный закон Российской Федерации от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (в ред. от 29.07.2017 г.) // Собрание законодательства РФ. 2002. № 52. Ст. 5140.

Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» (в ред. от 18.04.2018 г.) // Собрание законодательства РФ. 2004. № 32. Ст. 3283.

Федеральный закон Российской Федерации 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.

Постановление Правительства РФ от 30 июня 2004 г. № 322 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты

прав потребителей и благополучия человека" // http://portal-law.ru/entsiklopedija_dogovornogo_prava/dfsdf_lksfsdf/ (дата обращения 04.04.2015)

Постановление Правительства РФ от 15 август 1997 г. № 1036 (в ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» // Российская газета. 1997. 27 авг.

Постановление Правительства РФ о «Правилах продажи отдельных видов товаров» от 19 января 1997 г. № 55 (в ред. от 23.12.2016) // Собрание законодательства РФ. 1998. № 4. Ст. 482.

Стандарт «Услуги общественного питания, термины и определения» гост р 50647-2010 /URL: [http:// portal-law.ru/entsiklopedija_dogovornogo](http://portal-law.ru/entsiklopedija_dogovornogo) (дата обращения 04.05.2018)

Судебная практика

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

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 01.02.2012 г. // Собрание законодательства РФ. 2012. № 3.

Апелляционное определение Саратовского областного суда от 14.05.2013 по делу № 33-2716 URL: <http://base.garant.ru/109820516/> (дата обращения 12.05.2018).

Апелляционное определении Тверского областного суда от 20.11.2014 по делу № 33-4067 URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/16275143/> (дата обращения 12.05.2018).

Апелляционное определение Верховный суд Республики Башкортостан от 22.05.2014 по делу №33-5926/2014 URL:

<http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/130532618/> (дата обращения 12.05.2018).

Апелляционное определение Курганского областного суда от 14.08.2014 по делу № 33-2418/2015. URL: https://www.audar-info.ru/na/article/view/type_id/14/doc_id/24278/ (дата обращения 06.05.2018).

Апелляционным определением Тверского областного суда от 20.11.2016 № 33-4067 URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/16275143/> (дата обращения 06.05.2018).

Решение по делу 2-20/2016 (2-1544/2014;) М-1459/2014 URL: <https://rospravosudie.com/court-borzinskij-gorodskoj-sud-zabajkalskij-kraj-s/act-470942798/> (дата обращения 03.02.2018).

Апелляционное определение Ростовского областного суда от 04.08.2014 по делу № 33-10317 URL: https://www.audar-info.ru/na/article/view/type_id/14/doc_id/24279/ (дата обращения 03.05.2018).

Решение по делу 2-54/2016 (2-10039/2014;) М-9829/2014 URL: <https://rospravosudie.com/court-yakutskij-gorodskoj-sud-respublika-saxa-yakutiya-s/act-470068351/> (дата обращения 03.05.2018).

Решение по делу 2-2506/2016 М-1042/2016 URL: <https://rospravosudie.com/court-surgutskij-gorodskoj-sud-xanty-mansijskij-avtonomnyj-okrug-s/act-516124236/> (дата обращения 03.05.2018).

Решение по делу 2-926/2015 М-749/2015 URL: <https://rospravosudie.com/court-kuzneckij-rajonnyj-sud-g-novokuznecka-keмеровskaya-oblast-s/act-495366536> (дата обращения 03.05.2018).

Решение по делу 2-1783/2016 М-810/2016 URL: <https://rospravosudie.com/court-volzhsckij-rajonnyj-sud-g-saratova-saratovskaya-oblast-s/act-523299341/> (дата обращения 03.05.2018).

Решение по делу 2-1675/2016 М-739/2016 URL: <https://rospravosudie.com/court-volzhsckij-rajonnyj-sud-g-saratova-saratovskaya-oblast-s/act-519311863/> (дата обращения 03.05.2018).

Литература

Аврах А.М. Формы гражданско-правовой ответственности за нарушение прав потребителей // Научный Татарстан. 2010. № 1. С. 71-75

Батычко В.Т. Предпринимательское право. // ТТИ ЮФУ URL: <http://www.aup.ru/books/m236/> (дата обращения 17.05.2018)

Богдан В.В. «Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг» // Юрист. № 7. 2003 г. С. 26

Богдан В.В. Порядок урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей. М. 2011. 115 с.

Богдан В.В. Отдельные проблемы правоприменительной практики по делам о защите прав потребителей // Советник юриста. 2014. № 4. С. 23-29.

Вавилин Е.В. Осуществление и защита прав потребителей: принцип добросовестности // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. № 5. С. 8-15

Варка С.Г. Порядок и способы защиты гражданских прав. URL: <http://fb.ru/article/40743/poryadok-i-sposobyi-zaschityi-grajdanskikh-prav> (дата обращения 20.04.2018)

Давыдова О.В. Торговый сбор в общепите. 2015. URL: <http://xn----7sbaj7auwnffhk.xn--p1ai/article/2726> (дата обращения 29.04.2018)

Доренковский Л. М. Санэпидконтроль. Охрана труда. 2014. № 4. URL: https://www.profiz.ru/sec/4_2013/zpp_v_pitanii/ (дата обращения 20.05.2018)

Елгина Д.А. Что нужно знать организациям общественного питания. // «Предприятия общественного питания: бухгалтерский учет и налогообложение». 2006. № 5. С. 8-12

Захарьин В.Р. Особенности оказания услуг общественного питания через летние кафе // «Бухгалтерский учет и налоги в торговле и общественном питании». 2005. № 5. С. 7-12.

Защита прав потребителей в общественном питании ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Бурятия». URL:

<http://admselenga.ru/2015/02/zashhita-prav-potrebitelej-v-obshhestvennom-pitanii/>
(дата обращения 12.05.2018).

Иванова, Н.Ю., Игнатова, Е.А., Шевченко, М.А. Комментарий к Закону РФ от 7 февраля 1992 г. № 230051 «О защите прав потребителей» (постатейный). // URL: <https://www.lawmix.ru/commlaw/546> (дата обращения 8.05.2018).

Король А.Н., Хлынов С.А. Услуги: определение и классификация. «Ученые заметки ТОГУ» Том 5. № 4. 2014. С. 13-21.

Макеев П.В. К вопросу об общественном контроле в сфере защиты прав потребителей. // Гражданин и право. 2012. № 2. С. 7-13.

Марченко Т.В. Право потребителя на информацию // Труды Оренбургского института (филиала) Московской государственной юридической академии. 2012. № 16. С. 42-45.

Меркулов В.Ю. Ответственность за нарушение прав потребителей. 2015. URL: <http://www.adv-kustovsky.ru/page231/> (дата обращения 25.04.2018)

Мотехина М.В. Защита прав потребителей. Курс лекций // URL: <http://consum.narod.ru/> (дата обращения 02.05.2018)

Накушнова Е.В. Место обязательств по возмездному оказанию услуг в системе гражданско-правовых договоров // Юрист. 2007. № 6. С. 51-52.

Пшецукова К.Х. Правовое обеспечение предприятий общественного питания в Российской Федерации // Экономика и управление: анализ тенденций и перспектив развития. 2015. № 23. С. 186-190.

Статистика с сайта «Защита прав потребителей при оказании услуг общественного питания» // URL: <http://pandia.ru/text/78/523/224.php> (дата обращения 25.04.2018).

Семенухин В.В. Защита прав потребителей в общественном питании. // Гражданин и право. 2011. № 7. С. 63-69.

Ситдикова Л.Б. Нормативная модель договора возмездного оказания услуг. // Российский судья. 2008. № 1. С. 32-34.

Токарева К.Г. Проблемы правового регулирования услуг в сфере торговли и общественного питания // Евразийский союз ученых 2015. URL: <http://euroasia-science.ru/yuridicheskie-nauki/problemy-pravovogo-egulirovaniya-uslug-v-sfere-torgovli-i-obshhestvennogo-pitaniya/>.

Толстова Е. Г. Безопасность как основа качества услуг общественного питания // Вопросы экономики и управления. 2016. №1. С. 54-56. URL <https://moluch.ru/th/5/archive/22/572/> (дата обращения: 28.04.2018).

Федцов В.Г. Культура сервиса. М.: Издательство «Приор», 2014. 208 с.

Хайрутдинова Э. Ф. Адвокат // Арбитражный и гражданский процесс // Судебная практика применения юридической ответственности за нарушения прав потребителей при оказании услуг общественного питания. 2011. № 5. URL: <http://www.center-bereg.ru/k1047.html> (дата обращения 28.04.2018).

Чащин А.Н. Защита прав потребителей. М.: Дело и сервис, 2017. С. 57.

Шаблова Е.Г. Право потребителя на получение информации об услугах // Законы России: опыт, анализ, практика. 2010. № 5. С. 20-24.