

Важно знать!

При причинении гражданину увечья или ином повреждении его здоровья, возмещению подлежит утраченный потерпевшим заработок (доход), который он имел, либо определенно мог иметь.

Если Ваши требования не удовлетворены, следующим шагом будет составление и подача искового заявления в суд. В этом случае вы можете рассчитывать ещё и на компенсацию морального вреда.

3 Подайте жалобу в территориальный орган Роспотребнадзора. Сотрудники Роспотребнадзора на основании жалобы проведут внеплановую проверку данного заведения.



Уважаемые потребители!

Для получения консультаций и правовой помощи по защите прав потребителей Вы можете обратиться в консультационные Центр и пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» на личном приеме, по телефону или посредством электронного сообщения.

Подготовлено Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»



ФБУЗ

**ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ
В КРАСНОЯРСКОМ КРАЕ**

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

📍 Красноярск,
Ленина, д. 168, каб. 2-02
☎ 8 (391) 202-58-35
✉ kc_fguz@24.rospotrebnadzor.ru
🌐 fbuz24.ru

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЕ ПУНКТЫ

📍 Ачинск, ул. Л. Толстого, д. 23, кабинет № 7
☎ 8 (39151) 5-09-41
✉ achinsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru

📍 Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 12
☎ 8 (39161) 3-26-55
✉ kansk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru

📍 Лесосибирск, ул. Мира, 5
2 этаж, кабинет № 14
☎ 8 (39145) 5-43-57
✉ lesosibirsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru

📍 Минусинск, ул. Комарова, 1
кабинет № 31
☎ 8 (39132) 5-74-20
✉ minusinsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru

📍 Норильск, ул. Комсомольская, 31 А
кабинет № 310
☎ 8 (3919) 46-77-06
✉ norilsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
ПО КРАСНОЯРСКОМУ КРАЮ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В КРАСНОЯРСКОМ КРАЕ»

ОБ УСЛУГАХ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ



**КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

При растущем спросе на услуги общественного питания, качество их оказания в ряде случаев вызывает претензии со стороны граждан. Поэтому потребителю следует знать о своих правах при пользовании данными услугами.



Общественное питание — это одна из отраслей народного хозяйства, представляющая собой совокупность предприятий, которые занимаются тем, что производят, реализуют и организуют потребление продукции кулинарного типа.

Все предприятия общественного питания подразделяются на пять типов:

- ✓ ресторан,
- ✓ бар,
- ✓ кафе,
- ✓ столовая,
- ✓ закусочная.

СЛУЧАИ НАРУШЕНИЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:
- ✓ назначить исполнителю новый срок;
 - ✓ потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
 - ✓ отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

ЕСЛИ ПОТРЕБИТЕЛЬ ОБНАРУЖИТ НЕДОСТАТКИ ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ, ТО ОН ВПРАВЕ ПО СВОЕМУ ВЫБОРУ ПОТРЕБОВАТЬ:

- ✓ безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- ✓ уменьшения цены оказанной услуги;
- ✓ безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества.

Рассмотрим несколько примеров:

Пример 1:

Так, если в блюде были обнаружены посторонние предметы (например, волосы, насекомые, стекло), то потребитель вправе потребовать повторно бесплатно приготовить блюдо надлежащего качества в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен.

Пример 2:

Если еда просто приготовлена некачественно, то потребитель вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания (например, разогреть, охладить, досолить, дожарить, доварить до готовности и т.д.). Кроме всего прочего, потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем, а также в случае обнаружения существенных недостатков оказанной услуги или иных существенных отступлений от условий договора.



Важно!

ФАКТ ПРИЧИНЕНИЯ ВРЕДА НЕОБХОДИМО ДОКАЗАТЬ.

Алгоритм действий, если причинен вред здоровью вследствие употребления некачественных блюд:



Сохраните чек, он поможет доказать факт посещения Вами данного заведения, при отсутствии чека можно использовать

свидетельские показания. Если у Вас появились признаки пищевого отравления, посетите врача и возьмите справку, подтверждающую факт обращения за медицинской помощью. Сохраняйте все чеки на лекарства — потраченные на лечение средства можно возыскать с заведения, где была оказана некачественная услуга.



После получения медицинской справки и на основании имеющегося у Вас чека *направить претензию* в адрес организации, где оказали некачественную услугу, приложив к ней копии документов (медицинские справки, чеки). В претензии обязательно укажите сумму денежной компенсации (сумма чека за обед в ресторане + сумма, которую Вы потратили на лечение, другие расходы).

Претензию можно вручить лично, составив её в двух экземплярах и попросив представителя ресторана распечатать, либо направить почтой заказным письмом с уведомлением о вручении, а лучше с описью вложений, если к претензии приложены доказательства ответственности документов. Ваши требования должны быть удовлетворены в десятидневный срок.

