

О правах потребителей при заключении договора по организации праздничного банкета

В преддверии Нового года многие граждане желают отпраздновать его наступление в ресторане с праздничной атмосферой, заказанным меню, культурно развлекательной программой, при этом бронируя столики в предприятиях общественного питания заранее.

В преддверии Нового года многие граждане желают отпраздновать его наступление в ресторане с праздничной атмосферой, заказанным меню, культурно развлекательной программой, при этом бронируя столики в предприятиях общественного питания заранее.

В этой связи, чтобы долгожданный праздник не омрачил Ваше настроение, Управление Роспотребнадзора по Орловской области информирует потребителей о том, как правильно забронировать заказ стола, и в случае отказа не потерять внесенные средства.

И так, заказ может быть оформлен письменно, либо посредством телефонной, электронной или иной связи. Потребителю следует знать, что если за «бронирование» исполнитель услуги взимает денежные средства, то это не противоречит законодательству, но впоследствии внесенная сумма денежных средств должна быть зачтена в счет стоимости заказа.

Предварительный заказ оформляется документом, содержащим такие необходимые сведения, как: наименование исполнителя; ФИО потребителя; вид услуги, ее цена и условия оплаты; даты приема и исполнения заказа; условия выполнения услуги; ответственность сторон; должность лица, ответственного за прием и оформление заказа; подпись лица, принявшего заказ; другие сведения.

Момент и способ оплаты услуг (предварительная, после отбора блюд, после приема пищи, с авансом или без него, наличный или безналичный расчет) определяется соглашением сторон.

При оплате заказа, потребителю должны выдать документ, подтверждающий внесение денег (кассовый чек, счет или другие платежные документы).

Услуги непременно должны быть оказаны потребителю в сроки, согласованные с ним.

В случае отказа потребителя от заказанных услуг необходимо знать.

Право потребителя на отказ от заказанной им услуги закреплено в ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 32300-1 «О защите прав потребителей», статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Потребитель вправе отказаться от услуги в любое время, как до начала ее оказания, так и в процессе, то есть до момента полного ее исполнения, без объяснения причин такого отказа. К фактически понесенным расходам могут быть отнесены расходы, понесенные заведением общественного питания в связи с организацией и проведением банкета и подтвержденные надлежащими



доказательствами. Например, к таким расходам могут относиться стоимость использованных продуктов питания, стоимость работ и услуг персонала кафе и т.д.

Если при заказе банкета количество присутствующих гостей, меню и прочие условия не обговаривались, скорее всего, никаких расходов заведение не понесло и, соответственно, обязано вернуть потребителю сумму внесенной предоплаты без каких-либо удержаний.

Следует отметить, что условия договора об оказании услуг об удержании внесенной потребителем суммы предварительной оплаты (или ее части) в качестве штрафных санкций, или как часто исполнители включают в договор понятие «Задаток», «Залог» ущемляют установленные законодательством права потребителя и на основании ст. 16 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» признаются недействительными.

Если потребитель решил отказаться от заказанного банкета ему необходимо обратиться в заведение общественного питания с соответствующим письменным заявлением, составленным в двух экземплярах. Один экземпляр вручается сотрудникам, другой остаётся у потребителя с отметкой о дате вручения и печатью организации. Если вручить заявление лично не представляется возможным, то его можно отправить заказным письмом с уведомлением на адрес хозяйствующего субъекта. Указанное заявление подлежит рассмотрению в течение 7 дней (ст. 314 Гражданского кодекса РФ).

В случае неудовлетворения требования потребителя в добровольном досудебном порядке, он вправе обратиться с иском в суд для разрешения спора в рамках гражданского судопроизводства (ст. 11 Гражданского кодекса РФ, ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»).

Таким образом, при заключении договора об оказании услуг по организации и проведению банкетов, предприятия общественного питания не вправе включать в его текст условие о том, что при отказе потребителя от данных услуг, внесенная сумма предоплаты возврату не подлежит. Исполнитель имеет право претендовать ровно на ту сумму, которая покрывает его фактические расходы в связи с исполнением данного договора. Причем все расходы должны быть подтверждены документально.

Дополнительно сообщаем, что консультацию по вопросу защиты прав потребителей можно получить по телефону горячей линии территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Северском, Абинском, Крымском, Белореченском, Апшеронском районах, г. Горячий Ключ: 8 861-66 -2-23-04.

