

ОЗЕРСЬКИЙ

Ігор Володимирович
ozerskuy-i-v@ukr.net

УДК 346.61

ЗДИРНИЦТВО В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА
(СОЦІАЛЬНО-ПРАВОВИЙ АНАЛІЗ)

EXTORTION IN RESTAURANTS (SOCIAL AND LEGAL ANALYSIS)



д.ю.н., доцент, професор
кафедри кримінального права
та правосуддя, Міжнародний
економіко-гуманітарний
університет імені Степана
Дем'янчука

В представленій роботі поставлена соціально-правова проблема ресторанного сервісу в Україні та його сприйняття споживачами (громадянами України), зокрема в замовленні послуги (продукту) і отриманні належного обслуговування і наступного розрахунку.

В представленной работе исследована социально-правовая проблема ресторанного сервиса в Украине и его восприятие потребителями (гражданами Украины), в частности заказа услуги (продукту) и получении соответствующего обслуживания и последующего расчета.

The study addresses to question of civil and legal problem of food services in Ukraine and its perception by consumer (the Ukrainian citizens) in particular ordering goods or services and getting proper services and payments.

Ключові слова: ресторанний сервіс, порушення прав, скарга, послуга, розрахунок, "чайові", обслуговування

Ключевые слова: ресторанный сервис, нарушения прав, жалоба, услуга, расчет, "чаевые", обслуживание

Keywords: food service, violation of the rights, complaint, service, payment, "tips", service activities

ВСТУП

В представленій науковій праці мова піде про заклади ресторанного господарства, що класично диференціюються за типами та класами. Відтак, це можуть бути ресторани, бари, кафе, їдальні, закусочні, буфети, фабрики-кухні, магазини кулінарних виробів, кафетерії. При цьому, ресторани і бари підрозділяються на класи (перший, вищий, люкс). У нашому випадку частіше буде вживатися терміни «ресторан» як заклад ресторанного господарства, відповідно п. 1.5 встановленої класифікації «Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства» [1]. При відвідуванні ресторану та замовленні там певної послуги (меню обіду, вечері тощо) кожен з нас, навіть не задумуючись над цим, стає учасником правовідносин, які виникають між споживачем з одного боку та закладом ресторанного господарства з іншого.

Основним документом, який регулює правовідносини між споживачами послуг і її виробниками (у нашому разі – закладами ресторанного господарства) та встановлює права споживачів, визначаючи механізм реалізації державного захисту їх прав, є Закон України «Про захист прав споживачів» (1991 р.) (далі-Закон) [2]. Окремим організаційно – правовим аспектам ресторанного сервісу в Україні, присвячені роботи Г. Дем'янця, М. Мальської, Я. Сало, Н. П'ятницької, В. Архіпова, О. Бічуріної та ін., проте наявний стан означеної вище проблеми потребує свого подальшого дослідження з урахуванням нормативної реалізації якісних послуг закладами ресторанного господарства та захист у цій сфері прав споживачів.

МЕТА РОБОТИ полягає в теоретичному, науковому, прикладному дослідженні, опрацюванні та виробленні ефективних правових механізмів контролю за діяльністю закладів ресторанного обслуговування та належного захисту порушених прав споживачів (замовників (споживачів) відповідної ресторанної послуги). Конкретними завданнями мети представленої наукової праці є узагальнення напрацьованого досвіду в сфері нормативного регулювання правил роботи закладів ресторанного господарства, а також відпрацювання ефективного механізму захисту прав споживачів – клієнтів (відвідувачів) означених вище закладів.

МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

У процесі дослідження використовувалися такі методи: системного аналізу – уможливив здійснити аналіз теоретичних положень щодо функціонування закладів ресторанного господарства в Україні, основоположних законодавчих та нормативних актів України, а також наукових праць вітчизняних і зарубіжних учених з проблем належного захисту порушених прав споживачів; формально-юридичний – для співставлення та визначення відповідності чинних нормативно-правових актів, що регулюють діяльність закладів ресторанного господарства України, реаліям міжнародних стандартів у цій царині; абстрактно-логічний (для теоретичного узагальнення і формулювання висновків).

РЕЗУЛЬТАТИ

Як відомо в усталеній цивілізованій практиці ресторанного господарства, належне обслуговування

(сервіс) – обов'язок будь-якого ресторану, і клієнт ніяк не повинен окремо за нього платити. Звичайно, що клієнт ресторану може на власний розсуд сплатити добровільно якусь суму так званих «чайових». Може, але ж не повинен. Більш того, дивно, коли відвідувач ресторанного господарства завітав до такого закладу харчування лише заради бізнес-ланчу (обіду) в проміжку обідньої перерви на роботі, а від нього вимагають у касовому чеку (70 %) сплатити за обслуговування та ба більше ще й лишити «чайові» офіціанту (96%). Означена обставина підтверджена шляхом вивчення відповідних чеків (200 одиниць) рахунку ресторанної послуги.

Звичайно, що поряд з основною діяльністю закладами (підприємствами) ресторанного господарства можуть надаватися додаткові послуги, перелік і вартість яких визначаються суб'єктом господарської діяльності та вказуються у преїскуранті на послуги. Тобто, заклад може «включити вартість за обслуговування», але попередити про це клієнта та дійсно надати таку послугу (сервіс) бездоганно. Зазвичай, про те, що «чаєві» чи додаткова оплата за обслуговування вже включені, повідомляється на першій сторінці меню закладу ресторанного господарства. Однак це не зобов'язує відвідувача знайомитися з меню у примусовому порядку, а тому цю роботу має виконати офіціант, ознайомивши (попередивши) клієнта про певні додаткові оплачувані послуги.

Ще однією проблемою лишається гідність, сумління, честь самих офіціантів та барменів, оскільки частішають випадки (у зв'язку з економічною кризою країни чи незадоволеністю обслуговування, якістю страв, нав'язаного сервісу тощо), коли клієнт ресторану залишає такий обслуговуючий персонал закладу ресторанного господарства без так званих «чайових» (41 % опитаних шляхом інтерв'ювання). Буває, що коли такий клієнт приходить наступного разу в ресторан, то офіціанти останнього обслуговують неналежним чином (грубість, невчасне обслуговування, розтягування часу, спотворена сервіровка, млява подача блюда тощо). Означене підтверджено шляхом проведеного інтерв'ювання серед відвідувачів закладів ресторанного господарства, де 43 % опитаних ствердно про такі обставини зауважили.

Виникає питання, хіба офіціант це такий вже жебрак, ущербний, волоцюга тощо? Адже, як відомо, офіціант та бармен отримує зарплатню, рівно як і його клієнт, а тому чому необхідно останньому доплачувати з власної кишені? Виходить, що викладач вишу, який прочитав лекцію, повинен натякнути студентам, що при виході з лекційної зали йому бажано було б сплатити «чайові» (винагороду за прочитану лекцію, яка «вітається»). Чим же вирізняється тоді викладач, що надав послугу студентам у вигляді бездоганно прочитаної лекції, та офіціант, бармен, який теж надав послугу з обслуговування клієнта ресторану? У такому разі ми отримуємо лабіринт абсурду, коли одній особі, окрім зарплатні, ми маємо оплачувати вже сплачену роботодавцем послугу, а іншій ні! Для викладача це трактуватиметься як хабар, а для офіціанта – подяка («чайові»).

Вважаємо, що це ганебне приниження особи – клієнта закладу ресторанного господарства та пору-

шення законодавства (ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів» (1991 р.)), коли з останнього натяками (на кшталт – «чайові вітаються») чи прямо у касовому чеку («% за обслуговування») вимагаються кошти за послугу, яку ніхто не замовляв. Мабуть недаремно, етикет інших країн не тільки не передбачає грошової подяки за і так вже оплачену послугу, зважаючи на ціни за страви, але і дає підставу розцінювати такий порив як спосіб принизити обслуговуючий персонал [3]. А як для українців, то у нашому випадку це і приниження самих клієнтів закладів ресторанного господарства (38 % опитаних).

Так, Японія є класичним прикладом країни, де бажання дати чайові може бути прийнято за образу. Категоричну відмову від чайових можна зустріти в Південній Кореї, оскільки вважається, що за всі товари та послуги вже призначена достатня ціна. У Китаї та Гонконзі у більшості випадків «чайові» є неприйнятні, а в Сінгапурі навіть не схвалюються місцевою владою, і в певних місцях фіксуються знаками, що прямо вказують на цю заборону. У ресторанах Данії, Норвегії, Фінляндії, Швеції сервісний збір входить в рахунок, а тому окремо «давати на чай» теж не потрібно [4].

Також, варто торкнутися й проблеми щодо включення до касового чеку клієнта ресторану сплати за музичний супровід, здійснюваний в закладі, незалежно від бажання відвідувача та часу доби. Фактично, клієнт має сплачувати за послугу (сервіс), який знову ж таки останньому можливо й не потрібний. Нагадаємо, що ст. 17 Закону України «Про захист прав споживачів» (1991 р.) передбачено, що за всіма споживачами однаковою мірою визнається право на задоволення їх потреб у сфері торговельного та інших видів обслуговування, а відтак, встановлення будь-яких переваг, застосування прямих або непрямих обмежень прав споживачів не допускається, крім випадків, передбачених нормативно-правовими актами [2].

Зважаючи на зазначене, адміністрація ресторану чи обслуговуючий персонал, зобов'язаний всіляко сприяти споживачеві (відвідувачу ресторану) у вільному виборі послуги, оскільки в законі прямо забороняється примушувати споживача придбавати продукцію неналежної якості або непотрібного йому асортименту. А виходить так, що споживач замовляючи певні страви та напої отримує рахунок ще й за сервіс (музичний супровід), який він не замовляв, і як наслідок це обмежує право вільного вибору останнього. Більш того, у нашому випадку, не лише клієнт ресторану має вільно обирати таку послугу як музичний супровід та її добровільну оплату, а ще й заклад у цьому разі не має права використовувати та відтворювати музичні твори які є авторськими (окрім тих, які не є авторськими або на твори з яких минув строк майнового права, наприклад: фольклорні (народні) твори, твори за якими термін охорони авторських прав пройшов (все життя автора і 70 років після смерті; твори строк охорони суміжних прав пройшов (50 років від дати публікації фонограми)).

Оскільки, відповідно до Закону України «Про авторське право та суміжні права» (1993 р.), постановами Кабінету Міністрів України № № 71, 72 від

18.01.2003 р. публічне відтворення фонограм, зафіксованих у них музичних творів, виконання музики наживо дозволяється за умови укладення договору про виплату авторської винагороди (рояліті) між користувачем (рестораном) і автором, його його представником, або уповноваженою організацією колективного управління. Нагадаємо, уповноважених організацій колективного управління існує декілька:

- «Українська ліга авторських і суміжних прав» (збирає за авторські та суміжні права);

- «Українська Ліга Музичних Прав» (суміжні права);

- «Українське агентство авторських і суміжних прав (авторські права) [5].

Отже, суб'єкти комерційного використання, до яких зокрема відноситься і заклад ресторанного господарства, зобов'язані до початку здійснення комерційного використання фонограм укласти з уповноваженою організацією колективного управління, яка визначена в установленому порядку Державною службою інтелектуальної власності, договір про виплату винагороди (рояліті) за пряме або опосередковане комерційне використання фонограм.

Чинним законодавством передбачено, що у разі порушення прав споживачів суб'єкти закладів ресторанного господарства несуть відповідальність. У разі неякісного надання ресторанної послуги, споживач, у першу чергу, повинен зафіксувати даний факт у книзі відгуків та пропозицій та покликати управляючого (адміністратора) закладу для вирішення даного питання. Трапляються випадки (27 %), коли сподіваючись на правову необізнаність клієнта ресторану, останньому замість книги відгуків та пропозицій (має встановлену форму, пронумерованість сторінок, дані зворотнього зв'язку тощо) офіціанти чи навіть адміністрація надають для заявлення скарги «гостьову книгу», аби уникнути зайвих клопотів з реакцією на порушення прав споживача. А відтак ніякої реакції та покарання за порушення прав споживача ресторанної послуги адміністрація не здійснює.

Тому, якщо права відвідувача ресторану (замовника послуги) порушено, а ресторан (в особі адміністрації, власників) відмовляється задовольнити висунуті вимоги, то останній може звернутися зі скаргою (заявою), виклавши суть справи та додавши копії підтверджуючих документів, аудіо - фотовідеозаписів до спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів (Інспекції з питань захисту прав споживачів) чи до інших контролюючих (територіальних) органів, які здійснюють державний контроль за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів.

Споживач може звернутися до цих органів із скаргою безпосередньо або направивши її поштою, виклавши суть обставин справи та додавши копії підтверджуючих документів про замовлення та придбання певної ресторанної послуги або гарантійні зобов'язання суб'єкта господарської діяльності. Після розгляду скарги споживача органом у сфері захисту прав споживачів проводиться перевірка обставин справи і, у разі їх підтвердження, порушники притягуються до відповідальності. Крім того, свої права споживачі можуть захистити і в судовому порядку

[6]. Адже, згідно із Листом Верховного Суду України (від 01.02.2013 р.) позивачами у справах про захист прав споживачів можуть бути самі споживачі, у розумінні п. 22 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів» (1991 р.). Оскільки до споживачів відносяться особи, які мають намір придбати чи замовити продукцію, то право звернення до суду з позовом про захист прав споживача має будь-який споживач, незалежно від того, вступав він у договірні відносини із надавачем послуг чи ні [7].

Варто зазначити, що при задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. У цьому випадку споживачі за своїм вибором подають позови до суду за місцем свого проживання або за місцезнаходженням відповідача чи за місцем виконання договору. При розгляді спірних питань у судовому порядку споживачі (замовники ресторанної послуги) звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їх споживачьких прав. Тож, як слушно відзначив С. Дем'янець знання споживачами своїх прав при придбанні товарів (послуг) дозволить уникнути непорозумінь з суб'єктами господарювання, не втратити свої кошти, а також зберегти час і нерви [6].

Тож, споживачі (замовники ресторанної послуги) мають право: до початку обслуговування ознайомитися з меню, преїскурантами алкогольних і безалкогольних напоїв, кондитерських і тютюнових виробів, фруктів, додаткових послуг, якщо такі надаються; перевірити об'єм, вагу і ціну продукції, відповідність її якості вимогам нормативних документів. Здійснивши замовлення споживач погоджується з тими розцінками, що йому запропоновані. Якщо буде виявлена недовіраги страви або неякісна продукція, адміністрація закладу зобов'язана: безкоштовно усунути виявлені недоліки; зменшити розмір оплати за продукцію; замінити на аналогічну продукцію належної якості; повністю відшкодувати витрати споживача, пов'язані з її придбанням [1].

Як бачимо, між споживачем та суб'єктом закладу ресторанного господарства виникають ситуації, які почасти потребують правового врегулювання. Втім, якщо заклад ресторанного господарства задовольняє вимоги споживача (клієнта ресторану) або за взаємною згодою сторони домовилися іншим чином вирішити непорозуміння між ними, то питання щодо необхідності врегулювання подібної ситуації не потребує застосування правових механізмів. Натомість, при відмові закладу ресторанного господарства задовольнити законні вимоги споживача, в дію вступають правові процедури вирішення означеної проблеми (конфлікту, спору).

Варто зазначити, що клієнт (відвідувач) ресторанного господарства має пам'ятати, що під час реалізації замовленої останнім послуги офіціант, бармен зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ, що засвідчує факт сплати замовлення з позначкою про дату продажу ресторанної послуги та відображення у чеку всіх додаткових (нав'язаних) розрахунків чи оплатних послуг. Наявність у споживача такого підтверджуючого документу є підставою для врегулювання спірних питань з ресто-

раном (ресторатором) у правовому полі. Натомість, відсутність документального підтвердження замовленої та оплаченої ресторанної послуги (сервісу) споживачем може ускладнити врегулювання спірних питань та знищить доказову базу.

Законом України «Про захист прав споживачів» (1991 р.), зокрема в ч. 11 ст. 8 передбачено, що вимоги споживача розглядаються після пред'явлення ним розрахункового документа [2]. У разі придбання споживачем ресторанної послуги (сервісу) неналежної якості та виявленні інших недоліків (низька якість продукції, недоважування, обрахунок) чи фальсифікації товару, послуги, останній має право за своїм вибором вимагати від офіціанта, ресторатора: безоплатного усунення недоліків товару, послуги або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем; заміни на послугу належної якості; відповідного зменшення ціни; заміни на аналогічну послугу з відповідним перерахуванням її ціни; повернення коштів та відшкодування одержаних збитків [8].

ВИСНОВКИ

Напевно багато хто може пригадати негативні випадки, обумовлені незадовільною якістю наданої ресторанної послуги (сервісу). У більшості подібних ситуацій, зважаючи на обмаль часу або низьку вартість ресторанної послуги (рахунку за меню в чеку), а також необізнаність громадян (споживачів) щодо можливих шляхів врегулювання таких питань, останні просто не вживають ніяких заходів для захисту свої споживацьких прав. Водночас, правова обізнаність при виборі ресторанної послуги дозволить клієнту (споживачу) уникнути непорозумінь або врегулювати їх в рамках, передбачених чинним законодавством. Факт замовлення ресторанної послуги має доводити споживач за допомогою таких засобів доказування як розрахунковий документ (квитанція, товарний чи касовий чек, квиток, талон тощо), а в разі відсутності таких документів (втрата, недержання при придбанні товару чи неможливість відновлення)

– за допомогою інших доказів (зокрема, показань свідків, фотовідео фіксації тощо) [7]. Відтак, означена в представленій роботі правова процедура захисту прав споживачів (клієнтів) буде абеткою для захисту останніх від допущених порушень закладами ресторанного господарства.

Список використаних джерел

1. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства: затверджено наказом Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 р. N 219 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02>
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
3. Чайові в ресторанах: дослідження питання [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lasoon.com.ua/ukr/kiev/expert-opinion/chaevye-v-restoranah-issledovanie-voprosa>
4. Чайові в різних країнах: кому і скільки давати на чай [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.alltravels.com.ua/2017/05/23/ipping-different-countries/>
5. Чи потрібно сплачувати за музику в кафе [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://donpravo.com.ua/ukr/actual/25-chi-potrбно-splachuvati-za-muziku-v-kafe.html>
6. Дем'янець С. Правове врегулювання захисту прав споживачів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://old.minjust.gov.ua/8244>
7. Судова практика з розгляду цивільних справ про захист прав споживачів (2009—2012 рр.) // Вісник Верховного Суду України. – 2013. – № 1. – С. 15-32.
8. Бічуріна О. Платити «за обслуговування» не обов'язково? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://vpoltave.info/post/20414-platiti-za-obslu-govuvannja-ne-obov'язkovo>