

Замимаи 8

ба қарори Ҳукумати

Ҷумҳурии Тоҷикистон

аз 6 июни соли 2005 [№ 209](#)

Қоидаҳои хизматрасониҳои хӯроки умумӣ

(Қарори Ҳукумати ҶТ аз 03.08.2007с. [№ 419](#))

I. Муқаррароти умумӣ

1. Қоидаҳои мазкур мутобиқи моддаи 36 Қонуни Ҷумҳурии Тоҷикистон "Дар бораи ҳимояи ҳуқуқи истеъмолкунандагон" тартиб дода шуда, муносибатҳои байни истеъмолкунандагон ва иҷрокунандагонро дар соҳаи хизматрасониҳои хӯроки умуми танзим менамояд.

2. Таҳти унвони истеъмолкунанда шахси воқеи ё ҳуқуқие, ки ният дорад мол (иҷрои қор, хизматрасони)–ро фармоиш диҳад ё харидори намояд ё худ онҳоро танҳо барои эҳтиёҷоти шахси, оилави, рӯзгор ва ғайра, ки бо анҷом додани фаъолияти соҳибкори алоқаманд намебошанд, истифода намояд.

Таҳти унвони иҷрокунанда ташкилоте, ки новобаста аз шакли ташкили ҳуқуқии он, инчунин соҳибкори инфиродие, ки ба истеъмолкунандаи хӯроки умуми хизмат мерасонад, доништа мешавад.

3. Хизматрасониҳои хӯроки умуми (минбаъд – хизматрасоинҳо) дар тарабхонаҳо, кафе, барҳо, ошхонаҳо, маҳалли харид ва ҷойҳои дигари хӯроки умуми, ки навъу табақаашон (дараҷаашон) мутобиқ ба талаботҳои муайян кардаи Агентии стандартизатсия, метрология, сертификатсия ва инспексияи савдои назди Вазорати иқтисод ва савдои Ҷумҳурии Тоҷикистон ва дигар талаботҳо мебошад, анҷом мегиранд.

4. Низоми қорҳои иҷрокунандаи – ташкилоти давлати бо қарори мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлати муқаррар мегардад.

Низоми қорҳои иҷрокунанда – ташкилоти дорои шакли дигари ташкили ҳуқуқи, инчунин соҳибкори инфиродӣ ба таври мустақилона аз ҷониби худашон бо мувофиқаи мақомоти иҷроияи маҳаллии ҳокимияти давлати муқаррар мегардад.

Дар сурати муваққатан боздоштани хизматрасониҳо (барои гузаронидани рӯзҳои санитари аз рӯи нақша, таъмир ва ҳолатҳои дигар) иҷрокунанда вазифадор аст, ки саривақт ба истеъмолкунанда дар бораи таърих ва мӯҳлати боздоштани фаъолияти худ маълумот диҳад.

5. Иҷрокунанда ҳақ дорад ба таври мустақилона ба маҳсулоти хӯроки умумии тайёркардаш мутобиқи санадҳои меъериву ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон бо ба ҳисоб гирифтани арзиши асли, меъери даромадноки ва тартиб додани ҳатмии калкулятсияи истеҳсоли маҳсулот ва таомҳо, нархгузори намояд. Муассисаҳои хӯроки умуми, ки дар тавозуни (баланс) дигар муассиса ё ташкилот қарор дошта бошанд, бо мувофиқаи роҳбарияти ҳамон муассиса ё ташкилот нархгузори муқаррар карда мешавад.

6. Иҷрокунанда ҳақ дорад ба таври мустақилона дар ҷойҳои, ки хизматрасонида мешаванд барои истеъмолкунанда қоидаҳои (рафтори) муоширатро, ки ба қонунгузориҳои Ҷумҳурии Тоҷикистон муҳолифат надоранд (маҳдудсозии сигоркаши, бо либоси болои қарор надоштан ва ғайра) муқаррар намояд.

7. Иҷрокунанда вазифадор аст қоидаҳои дар стандартҳои давлати муқарраргардида санитари, қоидаҳои зидди сӯхтор, ҳуҷҷатҳои техники, дигар қоидаҳо ва ҳуҷҷатҳои меъерӣ ҳуқуқи, талаботҳои ҳатмиро нисбати сифати хизматрасониҳо, беҳатарии онҳо барои ҳаёт, саломатии одамон, муҳити зист ва амвол риоя намояд.

8. Иҷроқунанда ба таври мустақилона рӯйхати хизматрасониҳоро дар соҳаи хӯроки умуми муайян менамояд. Вай бояд рӯйхати навъҳои маҳсулоти истеҳсолкардашро дар соҳаи хӯроки умуми, ки ба талаботи ҳатмии санадҳои меъёрии Вазорати иқтисод ва савдои Ҷумҳурии Тоҷикистон ҷавобгӯянд дошта бошад.

9. Иҷроқунанда вазифадор аст дафтари шикояту пешниҳодҳо ва китоби бақайдгирии субъектҳои хоҷагидорро, ки ба истеъмолқунанда бинобар тақозои вай пешниҳод мегардад дошта бошад.

10. Ба муносибатҳои, ки дар ҳолати хизматрасони пайдо мешаванд ва дар Қоидаҳои мазкур танзимнашавандаанд, қоидаҳои ғуруши молҳои алоҳидаи хӯроквори па ғайрихӯроквори истифода бурда мешаванд.

11. Қоидаи мазкур дар шакли аёни ва дастрас аз тарафи иҷроқунанда ба маълумоти истеъмолқунанда расонад мешавад.

II. Маълумот дар бораи хизматрасониҳо

12. Иҷроқунанда вазифадор аст номи фирмави ташкилоти худ, маҳалли ҷойгиршавии он (нишонии ҳуқуқи), тип, дараҷа (табақа) ва тартиби корашро бо ҷойгир намудани он дар лавҳаи девори, ба маълумоти истеъмолқунандагон расонад.

Сохибкори инфироди бояд ба истеъмолқунандагон дар бораи бақайдгирии давлати ва номи мақоми бақайдгирифтаи он маълумот диҳад.

Маълумоти мазкур дар ҷойҳои барои шиносшавии истеъмолқунанда мувофиқ нигоҳ дошта мешавад.

13. Агар намуди (намудҳои ғаъолият) ғаъолияти аз тарафи истеҳсолқунанда татбиқшаванда ҳатман литсензия қунонида шавад, ба истеъмолқунанда, бояд оид ба рақами литсензия, мӯҳлати амали он, инчунин мақоми литсензиядода маълумот пешниҳод карда шавад.

Маълумотномаи мазкур дар ҷойҳои мувофиқ барои шинос шудани истеъмолқунандагон ҷойгир карда мешавад.

14. Иҷроқунанда вазифадор аст дар шакли аёни ва дастрас ахбори зарури ва боэътимодно дар бораи хизматҳои расонидашаванда, ки интиҳоби дурусти истеъмолқунандагонро таъмин карда тавонад ба маълумоти онҳо расонад.

Ахбор бояд дорои мазмуни зерин бошад:

- номгӯи хизматрасониҳо ва шартҳои иҷрои онҳо;
- нархҳо ва шартҳои пардохти хизматрасониҳо;
- номи (унвони) фирмави маҳсулоти пешниҳодшавандаи хӯроки умуми бо нишон додани тарзи омодакунии хӯрокҳо ва ингредиентҳои асосие, ки дар онҳо дохил мешаванд:
- маълумот дар бораи вазни (миқдори) табақи хӯрокҳои омода намудаи хӯроки умуми, ғунҷоиши шишаи нӯшокии алкоғолии шароби пешниҳодшаванда ва ҳаҷми он ;
- муайян сохтани санадҳои меъёри, ки ба талаботи ҳатмии онҳо бояд маҳсулоти хӯроки умуми ва хизматрасониҳо мутобиқат дошта бошанд;
- маълумот дар бораи сертификатсияи хизматрасониҳо.

Ҳангоми расонидани хизмат ахбор дар бораи сертификатсияи онҳо ба маълумоти истеъмолқунандагон бо роҳи бо яке аз ҳуҷҷатҳои зерин шиносонидани онҳо расонида мешавад:

- нусхаи аслии сертификат;
- нусхаи сертификате, ки дорандаи нусхаи асли онро ба воситаи нотариус ё мақоми хизматрасониҳои сертификатсионии воғузорнамудаи сертификат тасдиқ намудааст.

15. Ахбор дар бораи маҳсулот ва дар бораи хизматрасониҳо ба маълумоти истеъмолқунанда, ба воситаи номгӯи таом (меню), нархнома ва

ё бо роҳҳои дигари дар чунин хизматрасониҳо қабулгардида, расонида мешавад.

16. Ба истеъмолкунанда бояд имконияти шиносои бо номгӯи таом (меню), нархнома ва шартҳои хизматрасониҳо, чи дар дохили толор ва чи дар беруни он фароҳам гардад.

17. Ахбор дар бораи иҷрокунанда ва хизматрасониҳои пешниҳодшаванда ба маълумоти истеъмолкунандагон дар маҳалли хизматрасони бо забони давлати, ба таври илова бошад, бо талаби (хоҳиши) иҷрокунанда ба забони руси ва дигар забонҳои муоширати байналхалқӣ расонида мешавад.

Истеъмолкунанда ҳақ дорад ахбори иловагиро дар бораи хусусиятҳои асосии истеъмоли ва сифати маҳсулоти пешниҳоднамудаи хӯроки умумӣ, инчунин дар бораи шартҳои омодаسازی таом, агар чунин маълумотҳо сирри тиҷорати ба ҳисоб нараванд, дарёфт намояд.

III. Тартиби расонидани хизмат

18. Иҷрокунанда вазифадор аст ба ҳар кадом истеъмолкунандаи ба ӯ барои хизматрасони бо шартҳои аз ҷониби тарафҳо мувофиқ шуда мувоҷиаткунанда, хизмат расонад.

Шартҳои расонидани хизмат, аз ҷумла нархи он барои ҳамаи истеъмолкунандагон якхела муқаррар мегарданд, ба истиснои ҳолатҳои, ки мутобиқи қонунҳо ва дигар санадҳои ҳуқуқии Ҷумҳурии Тоҷикистон воғузур намудани имтиёз барои дараҷаи (категория) алоҳидаи истеъмолкунандагон имконпазир бошад.

19. Фармоиши қабли барои расонидани хизмат метавонад бо роҳи тартиб додани ҳуҷҷат (фармоиш, қвитансия ва намудҳои дигар), ки дорои маълумотҳои зарури (номи иҷрокунанда, номи хонаводаги, ном ва номи падари истеъмолкунанда, намуди хизматрасони, нархи он ва шартҳои пардохт, таърихи қабул ва иҷрои фармоиш, шартҳои иҷрои хизмат, масъулияти тарафҳо, вазифаи шахси масъули қабул ва ба расмият даровардани фармоиш, имзои қабулкунандаи фармоиш ва дигар маълумотҳо), инчунин бо роҳи қабули фармоиш ба воситаи алоқаи телефони, электрони ва алоқаҳои дигар расми гардад.

Як нусхаи ҳуҷҷате, ки баста шудани шартнома дар бораи хизматрасони тасдиқ менамояд ба истеъмолкунанда дода мешавад.

20. Иҷрокунанда вазифадор аст, ки ба истеъмолкунанда дар мӯҳлати ба он мувофиқшуда хизмат расонад.

21. Иҷрокунанда вазифадор аст хизматеро расонад, ки сифати он ба талаботи ҳатмии ҳуҷҷатҳои меъёри ва шартҳои фармоиши мутобиқат намояд.

Дар муассисаҳои хӯроки умумӣ, ки дорои дараҷаҳои (категория): люкс, аввал ва якум ҳастанд, иҷрокунанда ҳақ дорад барои маданияти баланди хизматрасони, дар шакли ғоизҳои муқарраршуда, музди иловаги талаб намояд. Миқдори музди иловаги дар номгӯи таомҳо (меню) зикр гардида, ба ҳисоб гирифта мешавад.

22. Иҷрокунанда ҳақ дорад ба истеъмолкунанда пардохти пешакии хизматрасониҳо, пардохт пас аз интиҳоби таом ё пас аз истеъмоли таом ё дигар шаклҳои пардохт, инчунин ҳисоббароркунии нақди ё ғайринақдиро барои хизматрасониҳо вобаста ба методҳои хизматрасони, тип, таҳассуси иҷрокунанда ва дигар шартҳо пешниҳод намояд.

Истеъмолкунанда вазифадор аст ҳаққи хизматрасониҳоро дар мӯҳлат ва тартибе, ки ба иҷрокунанда мувофиқа шудааст, бипардозад.

Аз ҷониби иҷрокунанда ҳангоми ҳисоббаробаркуни барои хизматҳои расонидашуда ба истеъмолкунанда санади тасдиқкунандаи пардохт (чеки кассавӣ, варақаи ҳисоб ё намудҳои дигари он) дода мешавад.

23. Иҷрокунанда вазифадор аст ба истеъмолкунанда имконияти тафтиши ҳаҷм (миқдор)-и маҳсулоти ба вай пешниҳодшавандаи хӯроки умумиро диҳад.

24. Иҷроқунанда вазифадор аст сифат ва бехатарии хизматрасони, аз ҷумла маҳсулоти хӯроки умумиро мутобиқи талаботи санадҳои меъёри тафтиш намояд.

25. Ба хизматрасониҳое, ки бевосита бо ҷараёни истеҳсоли маҳсулоти хӯроки умуми ва хизматрасонии истеъмолкунандагон алоқаманданд кормандоне роҳ дода мешаванд, ки тайёрии махсус, аттестатсия ва муоинаи тибби мутобиқи талаботи ҳатмии санадҳои меъёрии аз ҷониби Вазорати иқтисод ва савдои Ҷумҳурии Тоҷикистон, Вазорати маорифи Ҷумҳурии Тоҷикистон ва Вазорати тандурустии Ҷумҳурии Тоҷикистон тартиб додашуда, дошта бошанд.

26. Дар қатори расонидани хизматҳои хӯроки умуми иҷроқунанда ҳақ дорад ба истеъмолкунанда дигар хизматҳои пулакиро пешниҳод намояд.

Иҷроқунанда ҳақ надорад бе розигии истеъмолкунанда хизматҳои иловагии пулакиро анҷом диҳад.

Истеъмолкунанда ҳақ дорад пардохти чунин хизматрасониҳоро рад намояд, агар онҳо пардохт шуда бошанд боз гардонидани маблағи пардохтшударо талаб кунанд.

27. Ҳангоми вайрон кардани мӯҳлати иҷрои фармоиши пешакии хизматрасони истеъмолкунанда ҳақ дорад аз рӯи интиҳоби худ:

- ба иҷроқунанда мӯҳлати нав таъин кунанд;
- кам кардани нархи хизматрасониҳо талаб намояд;
- шартномаи расонидани хизматҳоро бекор созад.

Истеъмолкунанда инчунин ҳақ дорад ҷуброни пурраи зарари ба вай бинобар риоя накардани мӯҳлати хизматрасони воридгардидаро талаб кунанд.

Зарар дар мӯҳлатҳои муқаррарнамудаи қонунгузори Ҷумҳурии Тоҷикистон барои қонеъ сохтани талаботи дахлдори истеъмолкунанда ҷуброн мегардад.

Агар иҷроқунанда исбот кунанд, ки риоя нагардидани мӯҳлати хизматрасони бинобар сабабҳои (қувваҳои) бартарафнашаванда ё бо гуноҳи истеъмолкунанда ба амал омадааст, талаботи истеъмолкунанда қонеъ карда намешавад.

28. Истеъмолкунанда ҳангоми мушоҳидаи камбудии хизматрасони ҳақ дорад, бинобар интиҳоби худ инҳоро талаб намояд:

- ба таври ройгон бартараф кардани камбудии хизматрасони, аз ҷумла маҳсулоти хӯроки умуми;
- ба таври дахлдор кам кардани нархи хизматрасониҳо, аз ҷумла маҳсулоти хӯроки умуми;
- ба таври ройгон дубора тайёр кардани маҳсулоти сифатан мувофиқи хӯроки умуми.

Истеъмолкунанда ҳақ дорад шартномаро дар бораи расонидани хизмат бекор кунанд ва ҷуброни пурраи зарарро талаб намояд, дар сурате, ки дар мӯҳлати муқаррарнамудаи шартнома камбудии хизматрасони аз тарафи иҷроқунанда бартараф карда нашаванд. Истеъмолкунанда ҳамчунин ҳақ дорад шартномаи хизматрасониро бекор кунанд, агар вай дар хизматрасони камбудии ҷидди ё дигар нуқсонҳои назаррасе, ки аз доираи шартҳои шартнома берун меравад, мушоҳида ва ошкор намояд.

Истеъмолкунанда ҳақ дорад ҷуброни пурраи зарари бинобар камбудии хизматрасони ба вай расонидашударо талаб намояд.

29. Истеъмолкунанда ҳақ дорад, ки ҳар вақт аз хизматҳои фармудааш ба шарте, ки ба иҷроқунанда ҳароҷотхояшро пардохта бошад, даст кашад.

30. Барои иҷро накардан ё ба таври зарури иҷро нашудани ўҳдадориҳои ҳангоми расонидани хизмат, иҷроқунанда мутобиқи қонунгузори шахрванди ва қонунгузори дар бораи ҳифзи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагон, ба ҷавобгари кашида мешавад.