

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 - ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ – ΕΣΤΙΑΣΗ / ΑΝΑΨΥΧΗ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1 - ΤΗΡΗΣΗ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Άρθρο 86 Υποχρέωση ανάρτησης τιμοκαταλόγου και ειδικές ρυθμίσεις για επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών

1. Επιχειρήσεις που εκμισθώνουν και γενικά παρέχουν κάθε μορφής υπηρεσίες προς τους πελάτες τους, υποχρεούνται να αναρτούν σταθερά τιμοκατάλογο, σε ορατό από τον πελάτη σημείο του καταστήματος ή γραφείου τους, στον οποίο θα αναγράφονται οι τελικές τιμές των υπηρεσιών που παρέχουν.
2. Τα ιδιωτικά σχολεία γενικής και τεχνικής και επαγγελματικής εκπαίδευσης, τα κάθε είδους φροντιστήρια και οι ιδιωτικοί παιδικοί σταθμοί, τα ιδιωτικά ινστιτούτα επαγγελματικής κατάρτισης και εργαστήρια ελευθέρων σπουδών, είναι υποχρεωμένα να έχουν συνταγμένους τιμοκαταλόγους, που θα διατηρούν στο κατάστημα τους, τους οποίους θα θέτουν στην διάθεση των γονέων και κηδεμόνων των μαθητών και σπουδαστών, εφόσον οι τελευταίοι το ζητήσουν. Στους τιμοκαταλόγους αυτούς θα αναγράφονται οι τιμές των πάσης φύσεως παρεχομένων υπηρεσιών (δίδακτρα, μεταφορικά, προαιρετικές υπηρεσίες κλπ.) που ισχύουν για την τρέχουσα σχολική χρονιά.
3. Επιχειρήσεις συνεργείων επισκευής και συντήρησης αυτοκινήτων-οχημάτων και κάθε φύσεως τροχοφόρων, υποχρεούνται να διατηρούν ανηρτημένο τιμοκατάλογο όπου θα αναγράφονται οι εκάστοτε χρεώσεις για βασικές παρεχόμενες υπηρεσίες συντήρησης επί ενδεικτικών μοντέλων (π.χ. 1ο service ανάλογα με τον τύπο και μοντέλο του τροχοφόρου. Στα εκδιδόμενα δε παραστατικά θα αναγράφονται αναλυτικά το είδος της εργασίας και η τιμή χρέωσης που θα πρέπει να συμπίπτει με αυτή του τιμοκαταλόγου υπό την επιφύλαξη της δυνατότητας του επισκευαστή να παρέχει έκπτωση στον πελάτη. Για τις λοιπές υπηρεσίες, κατόπιν αιτήματος του πελάτη ο επισκευαστής θα πρέπει να συντάσσει έγγραφη προσφορά.
4. Επιχειρήσεις που εκμεταλλεύονται στεγασμένους και ακάλυπτους χώρους στάθμευσης αυτοκινήτων, απαγορεύεται να αρνηθούν την υποδοχή αυτοκινήτων για στάθμευση, εφόσον κατά την στιγμή της άφιξης του οχήματος υπάρχει κενός χώρος. Οι επιχειρήσεις αυτές, υποχρεούνται να έχουν αναρτημένη πινακίδα/τιμοκατάλογο τουλάχιστον διαστάσεων 1,00 X 0,50 μ. σε ορατό για τον πελάτη σημείο, όπου με μεγάλα και καθαρά γράμματα και αριθμούς θα αναγράφονται τα δικαιώματα που εισπράττονται για την στάθμευση αυτοκινήτων, δικύκλων και λοιπών τροχοφόρων (π.χ. τιμές στάθμευσης ανά μία ή περισσότερες ώρες, τιμές στάθμευσης ανά 24ωρο, ανά βδομάδα, ανά μήνα κλπ.).
5. Στις υπηρεσίες που απαιτούν κόστος που δεν μπορεί εκ των προτέρων να υπολογιστεί πρέπει πριν την παροχή της κύριας υπηρεσίας να παρασχεθεί και υπηρεσία εκτίμησης. Στην περίπτωση αυτή, η παροχή της εκτίμησης αποτελεί διακριτή υπηρεσία και υπάγεται στις γενικές διατάξεις. Η παροχή της υπηρεσίας εκτίμησης τελεί σε ανεξάρτητη σχέση με την εκπλήρωση ή μη της κύριας παροχής και ο παρέχων την κύρια υπηρεσία πρέπει αφού να λάβει τη σύμφωνη

- γνώμη του καταναλωτή/πελάτη πριν προβεί σε αυτήν.
6. Στους παραβάτες επιβάλλονται διοικητικά πρόστιμα ως κάτωθι:
 - A. Για έλλειψη τιμοκαταλόγου, χίλια ευρώ (1.000€)
 - B. Για υπέρβαση τιμής ανά παρεχόμενη υπηρεσία, πεντακόσια ευρώ (500€).
 - Γ. Για μη αναγραφή προσφερόμενης υπηρεσίας ή τιμής στον τιμοκατάλογο, πεντακόσια ευρώ (500€).
 - Δ. Για παράβαση του πρώτου εδαφίου της παρ. 4, χίλια ευρώ (1.000€).

Άρθρο 87 Υποβολή Τιμοκαταλόγων Εκπαιδευτηρίων

1. Τα κάθε είδους Φροντιστήρια, Ιδιωτικά Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης, Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών, Ιδιωτικοί Βρεφονηπιακοί και Παιδικοί Σταθμοί υποχρεούνται να αποστέλλουν σε ηλεκτρονική μορφή στη Δ/νση Πολιτικής Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης (email: ftsirog@e-prices.gr) το αργότερο μέχρι την 15η Ιουνίου εκάστου έτους τιμοκατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών τους για το επόμενο έτος. Υπόδειγμα φόρμας υποβολής τιμοκαταλόγων υπάρχει στην ιστοσελίδα www.e-prices.gr.
2. Στους παραβάτες επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο χίλια ευρώ (1.000€).

Άρθρο 88 Τήρηση και ανάρτηση παραστατικών που αναφέρονται στα κοινόχρηστα πολυκατοικιών

Επιχειρήσεις κάθε μορφής που τους ανατεθεί η διαχείριση των κοινόχρηστων δαπανών πολυκατοικιών, υποχρεούνται:

1. Να διατηρούν για δύο (2) τουλάχιστον χρόνια τα πρωτότυπα των παραστατικών των δαπανών. Οι ένοικοι δικαιούνται με δαπάνες τους να ζητούν από τους υπόχρεους απλά φωτοαντίγραφα των εν λόγω παραστατικών.
2. Η δημιουργία, κάλυψη και αύξηση του αποθεματικού της πολυκατοικίας δεν συνιστά δαπάνη.
3. Στους παραβάτες επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο χιλίων ευρώ (1.000€).

ΕΝΟΤΗΤΑ 2 - ΕΣΤΙΑΣΗ / ΑΝΑΨΥΧΗ

A. ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ / ΑΝΑΨΥΧΗΣ

Άρθρο 89 Πεδίο Εφαρμογής και σκοπός

Οι διατάξεις της παρούσας ενότητας αφορούν καταστήματα εστίασης και διασκέδασης (εστιατόρια, καταστήματα γρήγορης εστίασης, εστιατόρια ξενοδοχείων, ταβέρνες, καφετέριες, κέντρα διασκέδασης και λοιπά παρόμοια καταστήματα), τα κέντρα και καταστήματα που λειτουργούν σε ξενοδοχεία και ξενοδοχειακά συγκροτήματα, εντός επιβατικών πλοίων και εντός αμαξοστοιχιών του ΟΣΕ καθώς και τα σημεία πώλησης έτοιμου φαγητού εντός καταστημάτων. Επιπλέον, αφορούν και τα παραδοσιακά καφενεία, σύμφωνα με την κείμενη

νομοθεσία του Υπουργείου Οικονομικών όπως κάθε φορά ισχύει, με τις εξαιρέσεις που ορίζονται παρακάτω.

Άρθρο 90 Τήρηση Τιμοκαταλόγων

1. Οι υπεύθυνοι των καταστημάτων του άρθρου 89 οφείλουν να τηρούν τιμοκατάλογο. Οι τιμοκατάλογοι συντάσσονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα και προαιρετικά σε ακόμα μία ή περισσότερες ξένες γλώσσες.
2. Τα παραπάνω καταστήματα υποχρεούνται να αναρτούν τον τιμοκατάλογο σε εμφανές σημείο του καταστήματός τους και τα εστιατόρια και οι ταβέρνες και στην εξωτερική όψη της κύριας εισόδου του καταστήματος. Για ξενοδοχεία και ξενοδοχειακά συγκροτήματα, ο τιμοκατάλογος πρέπει να αναρτάται στην εξωτερική όψη της κύριας εισόδου της αίθουσας όπου προσφέρονται τα είδη του τιμοκαταλόγου. Οφείλουν επίσης πριν από την παραγγελία να διαθέτουν τον τιμοκατάλογο σε κάθε πελάτη.
3. Από τις παραπάνω υποχρεώσεις εξαιρούνται τα παραδοσιακά καφενεία κατά την έννοια της κείμενης νομοθεσίας του Υπουργείου Οικονομικών όπως κάθε φορά ισχύει, για τα οποία ισχύει υποχρέωση ανάρτησης τιμοκαταλόγου σε εμφανές σημείο του καταστήματος, αναγράφοντας μόνο τα προσφερόμενα είδη και τις τιμές τους συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.
4. Στους παραβάτες επιβάλλονται διοικητικά πρόστιμα ως κάτωθι:
 - A. Για έλλειψη τιμοκαταλόγου, χίλια ευρώ (1.000€).
 - B. Για υπέρβαση τιμής ανά είδος, πεντακόσια ευρώ (500€).
 - Γ. Για μη αναγραφή πωλούμενου είδους ή τιμής στον τιμοκατάλογο, πεντακόσια ευρώ (500€).

Άρθρο 91 Ενδείξεις τιμοκαταλόγων

1. Στους τιμοκαταλόγους αναγράφονται όλα τα προσφερόμενα είδη «αλά-κάρτ» με τις αντίστοιχες τιμές τους συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.
2. Τα αναγραφόμενα στους τιμοκαταλόγους φαγητά και σαλάτες προσφέρονται στους πελάτες:
 - A. Με τη μερίδα.
 - B. Με το κιλό. Στην περίπτωση αυτή σημειώνεται υποχρεωτικά η ένδειξη «με το κιλό» δίπλα στο αντίστοιχο είδος.
3. Στους τιμοκαταλόγους αναγράφονται απαραίτητα οι ακόλουθες ενδείξεις είτε μεμονωμένα, είτε κατά ομάδες φαγητών - ποτών, με τρόπο που να γίνεται αντιληπτή η διάκριση αυτή στον καταναλωτή:
 - A. Το είδος των ελαίων, και η χρήση τους.
 - B. «Κατεψυγμένο» κατά περίπτωση, συμπεριλαμβανομένων και των γλυκών.
 - Γ. «Προμαγειρευμένο» ή «Προτηγανισμένο», κατά περίπτωση.
 - Δ. «Προϊόν Π.Ο.Π.» (Προστατευόμενης Ονομασίας Προέλευσης) ή «προϊόν Π.Γ.Ε.» (Προστατευόμενης Γεωγραφικής Ένδειξης), αποκλειστικά και μόνο για τα προϊόντα που ανήκουν επισήμως σε αυτές τις κατηγορίες.

Απαγορεύεται η χρήση του όρου «Π.Ο.Π.», «Π.Γ.Ε» αν τα προϊόντα που διατίθενται δεν είναι τέτοια.

- Ε. Προκειμένου για συσκευασμένα ποτά (μπύρα, οίνος, λοιπά οينوπνευματώδη ποτά, αναψυκτικά, χυμοί, σόδες, ανθρακούχα νερά) αναγράφεται επιπλέον και η ειδικότερη ονομασία του είδους με την οποία προσφέρεται στο εμπόριο (ετικέτα) και ο όγκος του περιεχομένου κάθε συσκευασίας σε ml.
- ΣΤ. Ειδικότερα για τους οίνους και τα προϊόντα απόσταξης, που προσφέρονται στους καταναλωτές χωρίς να είναι εμφανής η συσκευασία τους, αναγράφεται υποχρεωτικά η χώρα προέλευσης και ο παραγωγός ή ο εμφιαλωτής τους όπως αυτά αναφέρονται στην επισήμανση (ετικέτα) των εν λόγω οίνων ή των προϊόντων απόσταξης, σύμφωνα με τους Κανονισμούς 1234/2007 (άρθρο 118κε) και 607/2009 (άρθρα 55 και 56).
- Ζ. Προκειμένου για σαλάτες πάσης φύσεως, αναγράφονται η ονομασία κάθε σαλάτας όπως την ορίζει το κατάστημα και τα βασικά συστατικά που τη συνθέτουν.
4. Στους παραβάτες επιβάλλονται διοικητικά πρόστιμα ως κάτωθι:
- Α. Για έλλειψη ενδείξεων, πεντακόσια ευρώ (500€).
- Β. Για υπέρβαση τιμής ανά είδος, πεντακόσια ευρώ (500€).
- Γ. Για παραπλάνηση ή ψευδή αναγραφή προϊόντος, τρεις χιλιάδες ευρώ (3.000€) ανά προϊόν.

Άρθρο 92 Ειδικές περιπτώσεις (ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ, ΣΕΛΦ ΣΕΡΒΙΣ, ΤΑΜΠΛ ΝΤΟΤ, ΔΙΑΝΟΜΗ ΠΑΚΕΤΟ, ΚΟΥΒΕΡ)

1. ΕΛΑΧΙΣΤΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ

Εφόσον τα καταστήματα του άρθρου 89 ορίζουν ελάχιστη κατανάλωση εντός του καταστήματος ή με σύστημα διανομής κατ' οίκον, οφείλουν στον τιμοκατάλογο που προορίζεται για τον καταναλωτή, να αναγράφουν σε εμφανές σημείο την ένδειξη «Ελάχιστη κατανάλωση ειδών ___ Ευρώ».

2. ΣΕΛΦ ΣΕΡΒΙΣ

Εφόσον τα καταστήματα του άρθρου 89 διαθέτουν για τους πελάτες τους σύστημα αυτοεξυπηρέτησης (ΣΕΛΦ ΣΕΡΒΙΣ), οφείλουν στο χώρο αυτοεξυπηρέτησης να τοποθετούν, σε ορατό σημείο για τον πελάτη, αναρτημένο τιμοκατάλογο με τα είδη προσφοράς του ΣΕΛΦ ΣΕΡΒΙΣ και τις αντίστοιχες τιμές διάθεσης σύμφωνα με το άρθρο 91 παρ. 1.

3. ΠΑΚΕΤΟ ΕΚΤΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Εφόσον τα καταστήματα του άρθρου 89 πωλούν στους πελάτες τους τα είδη σε πακέτο εκτός καταστήματος οφείλουν στο χώρο (φυσικό ή διαδικτυακό) υποβολής ή εκτέλεσης της παραγγελίας, είτε να έχουν σε εμφανές σημείο αναρτημένο τιμοκατάλογο ή να διαθέτουν ικανό αριθμό τιμοκαταλόγων προς χρήση για τον πελάτη με τα είδη προσφοράς σε πακέτο με τις αντίστοιχες τιμές διάθεσης σύμφωνα με το άρθρο 91 παρ. 1.

4. **ΤΑΜΠΛ-ΝΤΟΤ (TABLE D' HOTE) – Μενού (Menu)**

Οποιαδήποτε χρήση συστήματος ταμπλ ντοτ ή μενού πρέπει να γίνεται γνωστή στον πελάτη με την αντίστοιχη τελική τιμή ανεξάρτητα με το πώς αυτή ορίζεται (κατά άτομο/κατά μενού κλπ.). Η πολιτική αυτή πρέπει να καθίσταται γνωστή στον πελάτη με τρόπο τέτοιο ώστε ο πελάτης να είναι σε θέση, όταν λαμβάνει γνώση του τιμοκαταλόγου, να λαμβάνει γνώση και της πολιτικής αυτής (π.χ. αναρτημένη καρτέλα, ενσωματωμένη στον τιμοκατάλογο, ανεξάρτητα ή μη, στην εξωτερική όψη του καταστήματος κλπ.).

5. **ΠΑΡΟΧΗ ΚΟΥΒΕΡ ΣΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ, ΑΝΑΨΥΧΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗΣ**

Τα καταστήματα εστίασης του άρθρου 89 της παρούσας δεν επιτρέπεται να χρεώνουν στην πελατεία τους αξία που αφορά σε «ΚΟΥΒΕΡ» (π.χ. σερβίτσια, μαχαιροπήρουνα, πετσέτες κλπ.). Κανένα προϊόν (όπως π.χ. εμφιαλωμένο νερό, ψωμί) δεν προσφέρεται και χρεώνεται χωρίς προηγούμενη συναίνεση του καταναλωτή.

6. Στους παραβάτες επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο πεντακοσίων ευρώ (500€) ανά είδος.

Άρθρο 93 Λογαριασμοί πελατών

1. Τα κέντρα και καταστήματα εστίασης, αναψυχής, ψυχαγωγίας και διασκέδασης, που σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις του Υπουργείου Οικονομικών υποχρεούνται στην έκδοση διπλοτύπων αποδείξεων ή αποδείξεων ταμειακής μηχανής, θεωρημένων από την Δ.Ο.Υ., παραδίδουν στην πελατεία τους τη διπλότυπη απόδειξη ή την απόδειξη ταμειακής μηχανής, με την αξία των ειδών που καλείται να πληρώσει ο πελάτης, ανεξάρτητα αν τα είδη αυτά αγοράσθηκαν ή σερβιρίστηκαν ή διανεμήθηκαν κατ' οίκον.

2. Τα κέντρα και καταστήματα τηρούν αριθμημένο διπλότυπο μπλοκ, που φέρει το ονοματεπώνυμο του εκμεταλλευτή της επιχείρησης ή την επωνυμία αυτής και τον τίτλο «ΑΝΑΛΥΤΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΠΕΛΑΤΩΝ». Στο εν λόγω μπλοκ αναγράφονται αναλυτικά τα είδη που κατανάλωσε ο πελάτης, η αντίστοιχη για κάθε είδος τιμή τιμοκαταλόγου και η συνολική αξία των ειδών που καλείται να πληρώσει ο πελάτης.

Το μπλοκ αυτό φέρει την ημερομηνία έκδοσής του και υπογράφεται από τον υπεύθυνο της επιχείρησης. Το πρωτότυπο του εν λόγω λογαριασμού παραδίδεται στον πελάτη, το δε στέλεχος διατηρείται τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες από την ημερομηνία έκδοσής του και παραδίδεται στα ελεγκτικά όργανα, εφόσον ζητηθεί.

Στο μπλοκ αυτό σημειώνεται επίσης, κατά περίπτωση, η ένδειξη «Σερβίρισμα» ή «Σελφ Σέρβις» ή «Αγορά εκτός» ή «Διανομή στο σπίτι».

3. Εφόσον στις αποδείξεις της ως άνω παρ. 1 αναφέρονται τα είδη και οι τιμές αυτών αναλυτικά, τότε δεν έχουν εφαρμογή οι διατάξεις της ως άνω παρ. 2.

4. Στους παραβάτες των παρ. 1 και 2 επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο χιλίων

ευρώ (1.000€).

B. ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ / ΑΝΑΨΥΧΗΣ

Άρθρο 94 Παρασκευάσματα κρέατος από καταστήματα μαζικής εστίασης

1. Επιτρέπεται στα καταστήματα μαζικής εστίασης, εφόσον διαθέτουν παρασκευαστήριο για ίδια μόνο χρήση, το οποίο λειτουργεί σύμφωνα με τις ισχύουσες, τηρώντας τους υγειονομικούς όρους και προϋποθέσεις λειτουργίας επιχειρήσεων τροφίμων, όπως κάθε φορά ισχύουν, να παρασκευάζουν και να διαθέτουν ψημένα στην κατανάλωση παρασκευάσματα κρέατος.
2. Απαγορεύεται στα καταστήματα της παρ. 1 να κατέχουν τεμαχίδια κρέατος προερχόμενα, είτε από τα καταστήματα της επεξεργασίας και τυποποίησης μεγάλων μυϊκών μαζών, είτε από την απόξεση των οστών μετά από προηγούμενη αφαίρεσή τους.
3. Στους παραβάτες επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο τριών χιλιάδων ευρώ (3.000€) ανά προϊόν.

Άρθρο 95 Προσφορά ειδών με το κιλό

1. Ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι σε θέση, προτού καταναλώσει το είδος κρέατος ή πουλερικών, που επέλεξε και διατίθεται με το κιλό, να γνωρίζει το βάρος του συγκεκριμένου είδους σε βρώσιμη μορφή και την τελική τιμή που θα κληθεί να πληρώσει. Ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι σε θέση, προτού καταναλώσει το είδος ψαριού που επέλεξε και διατίθεται με το κιλό, να γνωρίζει το βάρος του συγκεκριμένου είδους σε ωμή μορφή και την τελική τιμή που θα κληθεί να πληρώσει.
2. Τα καταστήματα του άρθρου 89 πρέπει να ζυγίζουν τα είδη της παρ. 1 παρουσία του πελάτη και να καταγράφουν τη τελική τιμή πώλησης, να συνοδεύουν το είδος κατά το σερβίρισμα με σημείωμα στο οποίο θα αναφέρεται το βάρος του είδους και η τελική τιμή του.
3. Στους παραβάτες επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο πεντακοσίων ευρώ (500€) ανά παράβαση.

Άρθρο 96 Διάθεση ποτών και εμφιαλωμένων νερών στις μονάδες ομαδικής εστίασης

1. Οι προσσκευασίες των ποτών, οίνων, ζύθου και των εμφιαλωμένων νερών που διατίθενται ακέραιες στον πελάτη εντός των μονάδων ομαδικής εστίασης πρέπει να αποσφραγίζονται παρουσία του.
2. Τα ποτά με αλκοόλη μπορούν να διατίθενται σε ποτήρι από την αρχική προσσκευασία στον τελικό καταναλωτή εντός των μονάδων ομαδικής εστίασης σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας ειδικής νομοθεσίας. Στην περίπτωση αυτή προσφέρονται αποκλειστικά από την αρχική προσσκευασία, που μπορεί να έχει ήδη ανοιχθεί για την εξυπηρέτηση προηγούμενης παραγγελίας. Απαγορεύεται η μετάγγισή του περιεχομένου εν όλω ή εν μέρει σε άλλον περιέκτη προκειμένου να προσφερθεί στον πελάτη. Κατά την εκτέλεση της

παραγγελίας, εφόσον το ζητήσει ο πελάτης, η μετάγγιση της ανάλογης ποσότητας του ποτού από την αρχική προσυσκευασία στο ποτήρι πρέπει να γίνεται παρουσία του και να του δίνεται η δυνατότητα να διαβάσει την επισήμανση της συγκεκριμένης προσυσκευασίας.

3. Επιτρέπεται η χύμα διάθεση:
 - A. Οίνου προς τον τελικό καταναλωτή.
 - B. Ζύθου που έχει παραχθεί σε εστιατόρια, μπαρ κ.λ.π. για επιτόπια κατανάλωση σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της Α.Υ.Ο. υπ' αριθ. Φ318/216/2002 (Φ.Ε.Κ. Β' 544) όπως ισχύει.
 - Γ. Προϊόντος απόσταξης μικρών αποσταγματοποιών (διημέρων). Το προϊόν αυτό προσφέρεται αποκλειστικά και μόνο χύμα, κατά τα οριζόμενα στις σχετικές διατάξεις της ισχύουσας ειδικής νομοθεσίας (άρθρο 7 του ν. 2969/2001 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει).
4. Στους παραβάτες των ανωτέρω παραγράφων επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο χιλίων ευρώ (1.000€) ανά παράβαση.

Άρθρο 97 Υποχρέωση τήρησης δελτίου παραπόνων πελατών από τα κέντρα και καταστήματα εστίασης, αναψυχής και διασκέδασης

1. Τα κέντρα και καταστήματα εστίασης, αναψυχής και διασκέδασης υποχρεούνται να διαθέτουν προς χρήση της πελατείας τους το ειδικό έντυπο "ΦΥΛΛΟ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ". Το έντυπο αυτό διατίθεται, μέσω ειδικής θήκης, τοποθετημένης σε εμφανές μέρος για τους πελάτες, δίπλα ακριβώς από την έξοδο του καταστήματος.
2. Το έντυπο «ΦΥΛΛΟ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ» είναι αριθμημένο τριπλότυπο με τρία φύλλα διαφορετικού χρώματος το καθένα, ήτοι λευκό, ανοικτό πράσινο και ανοικτό ερυθρό και είναι τύπου καρμπονιζέ.
3. Στην ειδική ως άνω θήκη τοποθετείται ικανός αριθμός του φύλλου αυτού ώστε να μην δημιουργείται έλλειψη για τον καταναλωτή. Επίσης στους τιμοκαταλόγους των παραπάνω κέντρων και καταστημάτων και σε εμφανές σημείο αυτών αναγράφεται με ευδιάκριτα και ευανάγνωστα γράμματα, στην ελληνική - αγγλική - γαλλική - γερμανική γλώσσα η ένδειξη «ΤΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΔΙΑΘΕΤΕΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΕ ΕΙΔΙΚΗ ΘΕΣΗ ΔΙΠΛΑ ΣΤΗΝ ΕΞΟΔΟ».
4. Ειδικές υποχρεώσεις των υπευθύνων των επιχειρήσεων της ως άνω παρ. 1, ορίζονται κατωτέρω και αφορούν τον τρόπο συμπλήρωσης του φύλλου διαμαρτυρίας:
 - A. Με σφραγίδα μελάνης που τίθεται και στα τρία αντίτυπα του φύλλου, αναγράφονται τα στοιχεία της αρμόδιας Δ/νσης Ανάπτυξης κάθε Περιφέρειας (ή Περιφερειακής Ενότητας όπου υφίσταται), υπό τον έλεγχο της οποίας υπάγεται η επιχείρηση (π.χ.: Δ/νση Ανάπτυξης Περιφερειακής Ενότητας Πειραιά αν η επιχείρηση π.χ. λειτουργεί στον Πειραιά). Η σφραγίδα τίθεται επί του φύλλου δίπλα ακριβώς από την λέξη «ΠΡΟΣ», φέρουσα ενδείξεις και στις τέσσερις ως άνω γλώσσες.

- B. Με σφραγίδα μελάνης πού τίθεται και στα τρία αντίτυπα του φύλλου, αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία της παραπάνω επιχείρησης (επώνυμο ή επωνυμία, δ/νση, οδός αριθμός, πόλη, όνομα αγορανομικού υπευθύνου, κ.λ.π). Η σφραγίδα αυτή τίθεται επί του φύλλου κάτω ακριβώς από το πλαίσιο «Στοιχεία επιχείρησης» φέρουσα ενδείξεις και στις τέσσερις ως άνω γλώσσες.
5. Τα υπόλοιπα σημεία του φύλλου διαμαρτυρίας, όπως η ημερομηνία, το ονοματεπώνυμο του διαμαρτυρόμενου, η δ/νση αυτού, η χώρα, η υπηκοότητα, η ταυτότητα και η διαμαρτυρία συμπληρώνονται μόνο από τον καταναλωτή, ο οποίος και υπογράφει. Σημειωτέον ότι οι τίτλοι των υπολοίπων αυτών σημείων, πέραν της ελληνικής γλώσσας, αναφέρονται με ευθύνη της επιχείρησης και στις υπόλοιπες τρεις ως άνω ξένες γλώσσες.
 6. Μετά την ολοκληρωμένη ως άνω συμπλήρωση του φύλλου διαμαρτυρίας, το φύλλο χρώματος ανοικτού ερυθρού, παραμένει στην επιχείρηση, τα δε άλλα δύο φύλλα χρώματος λευκού και ανοικτού πρασίνου, κρατεί ο καταναλωτής.
 7. Ο καταναλωτής εφόσον ενδιαφέρεται για την παρατέρα πορεία της υπόθεσης για την οποία διαμαρτυρήθηκε, μεριμνά ώστε το φύλλο διαμαρτυρίας χρώματος λευκού, να περιέλθει στην αρμόδια Υπηρεσία που αναφέρεται στο φύλλο αυτό, κρατώντας ο ίδιος προσωπικά το άλλο φύλλο χρώματος ανοικτού πρασίνου.
 8. Η παραλαμβάνουσα το φύλλο διαμαρτυρίας παραπάνω Υπηρεσία, επιλαμβάνεται αρμοδίως επί των παραπόνων εφόσον πρόκειται για τον τομέα αρμοδιότητάς της, διαφορετικά μεριμνά ώστε η διαμαρτυρία να διαβιβαστεί στην κατά περίπτωση Κρατική Αρχή (υγειονομική, αστυνομική, εφοριακή κ.λπ.)
 9. Οι παραλήπτριες του φύλλου διαμαρτυρίας Υπηρεσίες, πρωτοκολλούν το φύλλο αυτό και ενημερώνουν τον καταναλωτή για την πορεία του θέματός του.
 10. Στους παραβάτες επιβάλλεται διοικητικό πρόστιμο πεντακοσίων ευρώ (500€).
 11. Κατωτέρω παρατίθεται υπόδειγμα του φύλλου διαμαρτυρίας, που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του παρόντος άρθρου:

Αριθμός
ΦΥΛΛΟ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑΣ
ΠΡΟΣ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΟΜΕΝΟΥ
Δ/ΝΣΗ ΧΩΡΑ
ΥΠΗΚΟΟΤΗΤΑ
ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ
ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΑ
ΥΠΟΓΡΑΦΗ