

Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1515
"Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"

В соответствии со [статьей 39](#)¹ Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) оказания услуг общественного питания.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.
3. Роспотребнадзору обеспечить проведение мониторинга правоприменительной практики в сфере общественного питания с представлением доклада в Правительство Российской Федерации до 1 июля 2021 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации

М. Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 21 сентября 2020 г. N 1515

Правила
оказания услуг общественного питания

ГАРАНТ:

См. [справку](#) о Правилах оказания услуг в различных сферах деятельности

I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания.

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"услуги" - услуги общественного питания, предусматривающие изготовление продукции общественного питания, создание условий для потребления и реализации продукции общественного питания и иной пищевой и непищевой продукции (покупные товары) как на месте изготовления, так и вне его по заказам;

"порция" - определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену.

Понятия "[потребитель](#)" и "[исполнитель](#)" применяются в настоящих Правилах в значениях, установленных Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

3. В соответствии со [статьей 11](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному исполнителем.

4. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

5. Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг. При этом перечень производимой и реализуемой им продукции общественного питания и (или) покупных товаров, соответствующих обязательным требованиям нормативных правовых актов, указывается в меню (прейскуранте) или иным способом, обеспечивающим получение информации в наглядной и доступной форме в целях правильного выбора соответствующих услуг (продукции).

6. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

7. К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной настоящими Правилами, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

8. Настоящие Правила и [Закон](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей" в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

II. Информация об услугах

9. Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено [статьей 10](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах:

перечень услуг и условия их оказания;

наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

сведения об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания).

10. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании услуг.

В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

11. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами, условиями обслуживания и иной информацией, предусмотренной [пунктами 9 и 10](#) настоящих Правил, как в зале, так и вне зала обслуживания.

Цена услуги определяется стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).

12. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со [статьей 8](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Потребитель вправе получить дополнительную информацию о потребительских свойствах предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

III. Порядок оказания услуг

13. Исполнитель обязан оказать услугу в соответствии с перечнем услуг, предусмотренным [пунктом 5](#) настоящих Правил, любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу в течение всего режима работы исполнителя.

14. При предварительном заказе на оказание услуг один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю и (или) направляется в электронном виде (если потребителем выбран указанный способ).

15. Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

16. Исполнитель обязан оказывать услуги, качество которых согласно [статье 4](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" соответствует требованиям (если они предусмотрены) и условиям заказа.

17. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо предложить потребителю иной порядок оплаты услуг.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в порядке и сроки, которые согласованы с исполнителем.

Исполнитель при расчетах за оказываемые услуги выдает потребителю кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме с учетом требований [законодательства](#) Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

18. Исполнитель обязан обеспечить возможность потребителю проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции общественного питания посредством предоставления необходимых средств измерения.

19. Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие услуги, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер и предоставив возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах в соответствии с [пунктом 9](#) настоящих Правил. При этом в соответствии со [статьей 16](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей":

исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а также включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг;

потребитель вправе отказаться от оплаты таких дополнительных услуг (расходов), а если они оплачены, - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

20. Отказ исполнителя либо потребителя от исполнения договора об оказании услуг возможен в порядке и случае, которые установлены [статьей 782](#) Гражданского кодекса Российской Федерации и [статьей 32](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

21. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с [гражданским законодательством](#) и [законодательством](#) Российской Федерации о защите прав потребителей.

В случае реализации потребителю при оказании услуг общественного питания покупных товаров ненадлежащего качества потребитель пользуется правами, предусмотренными [главой II](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей".

22. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.