

исчисления, которой определяются в соответствии с пунктом 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей».

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 ст. 28 и пунктами 1 и 4 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей».

#### **НУЖНО ЗНАТЬ!**

Обязанность доказывания, что услуга была оказана качественно – лежит на исполнителе услуг.

#### **ВАЖНО!**

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со ст. 14 Закона «О защите прав потребителей».

### **ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ:**

- по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, работающего в круглосуточном режиме, без выходных дней: **8 800 555 49 43 (звонок бесплатный)**;
- на портале «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей», адрес сайта в Интернете: **<http://www.zpp.rospotrebnadzor.ru>**.

Информация подготовлена по заказу министерства промышленности, торговли и предпринимательства Нижегородской области в рамках государственной программы «Обеспечение защиты прав потребителей в Нижегородской области»



Правительство  
Нижегородской  
области

# **ПАМЯТКА ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**



Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 г. № 1515 утверждены Правила оказания услуг общественного питания, которые направлены на защиту прав потребителей (далее – Правила).

Правила вступили в силу с 01.01.2021 г.

Правилами устанавливаются требования к доведению до потребителя во всех случаях необходимого объема информации, на основании которого должна быть обеспечена возможность осуществления правильного выбора услуг.

Установлено, в частности, что исполнитель обязан довести до сведения потребителей, в том числе следующую информацию:

- – 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 и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- – сведения о пищевой ценности продукции (включая калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления).

По-прежнему исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. Также в Правилах прописано право потребителя получить услугу общественного питания в течение всего режима работы исполнителя.

Важное нововведение касается цен на услуги общественного питания. В Правилах прописано, что *цена на услуги общественного питания должна определяться стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).*

Кроме того, согласно абзацу 2 пункта 19 Правил: «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».

То есть, организации общественного питания с согласия потребителя на оплату чаевых вправе отразить их в чеке в качестве выручки в соответствии с законодательством РФ о применении контрольно-кассовой техники.

Таким образом, Правилами обеспечивается реализация ст. 16 Закона РФ от 7.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»), согласно которой «запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг)» (пункт 2 ст. 16) и «продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату» (пункт 3 ст. 16).

Исполнитель обязан оказывать услуги, качество которых согласно ст. 4 Закона «О защите прав потребителей» соответ-

ствует требованиям (если они предусмотрены) и условиям заказа.

Если услуга общественного питания оказана не качественно, гражданин вправе предъявить требование: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

**Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.**

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 ст. 28 и пунктами 1 и 4 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей», подлежат удовлетворению в **10-дневный срок со дня предъявления соответствующего требования.**

За нарушение предусмотренных сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок