

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ 2020 № _____

МОСКВА

**Об утверждении Правил оказания
услуг общественного питания**

1. В соответствии со статьей 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 52 (часть 1), ст. 5275, Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 30 (ч.1), ст. 4590, Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 17, ст. 2722,), статьей 2 Федерального закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 2, ст. 150, Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, № 9, ст. 1139) Правительство Российской Федерации **п о с т а н о в л я е т**:

Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг общественного питания.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 года.

Председатель Правительства
Российской Федерации

М. Мишустин

УТВЕРЖДЕНЫ
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 2020 г. №

П Р А В И Л А

оказания услуг общественного питания

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав.

2. Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

Под услугой общественного питания понимается 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.

Под порцией понимается определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), предназначенные для

однократного приема одним потребителем, отпускаемого потребителю за определенную цену, которые устанавливаются исполнителем в меню (меню или винной карте).

3. Услуги общественного питания (далее именуются - услуги) оказываются в ресторанах, кафе, кафетериях, кофейнях, барах, буфетах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый) определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

4. Режим работы исполнителя - государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

Режим работы исполнителя - организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно, с учетом нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации (при наличии), содержащих обязательные требования к соблюдению покоя граждан и тишины в ночное время.

В случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности.

5. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие). При этом не допускается в местах оказания услуг общественного питания (за исключением мест, предназначенных для свободного доступа потребителей) ограничивать права граждан на поиск и получение любой информации в любых формах и из любых источников (включая фото- и видеосъемку), если такие действия не имеют целью сбор информации о частной жизни лица без его согласия.

6. Исполнитель обязан соблюдать установленные в технических регламентах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах (далее именуются - нормативные документы) обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

7. Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. При этом перечень производимой и реализуемой им продукции общественного питания и покупных товаров,

соответствующих обязательным требованиям нормативных документов, указывается в меню (прейскуранте) или иным способом, обеспечивающим получение информации в наглядной и доступной форме в целях правильного выбора соответствующих услуг (продукции).

8. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. При приеме заказов дистанционным способом ссылка на электронную книгу отзывов и предложений (или аналогичный сервис, позволяющий оставить отзыв о качестве и безопасности предоставляемых услуг) должна доводиться до сведения потребителей таким способом, чтобы не вызвать у потребителя затруднений в ее поиске.

Исполнитель вправе удалять записи, внесенные потребителями в книгу отзывов и предложений спустя 6 месяцев с даты внесения или если такая запись содержит ненормативную лексику, оскорбительные высказывания или иную информацию, размещение которой запрещено законом.

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

10. Настоящие Правила и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

II. Информация об услугах

11. Исполнитель обязан довести до сведения потребителей информацию о себе, предусмотренную статьей 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а также о типе, классе предприятия (объекта) общественного питания, размещая указанную информацию на вывеске.

12. Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

перечень услуг и условия их оказания;

цену предлагаемой продукции общественного питания, покупных товаров и услуг в рублях, а также условия оплаты;

фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции

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

сведения о весе (объеме) 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 (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга.

Информация о покупных товарах доводится в соответствии с требованиями технических регламентов.

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

14. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами, условиями обслуживания и иной информацией, предусмотренной пунктами 12 и 13 настоящих Правил, как в зале, так и вне зала обслуживания.

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

15. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской

Федерации.

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

III. Порядок оказания услуг

16. Исполнитель обязан обеспечить возможность оказания услуг общественного питания в соответствии с перечнем, указанным в пункте 7 настоящих Правил любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу в течение всего режима работы исполнителя.

Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

17. Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", телефонной, электронной или иной связи.

Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю и (или) направляется в электронном виде (если потребителем выбран указанный способ).

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

19. Исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

20. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты.

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

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату.

21. Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

22. Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов.

23. К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

24. Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие возмездные услуги, однозначно указав на их возмездный характер и предоставив возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах в соответствии с пунктом 12 настоящих 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 т.д.), не относящиеся к стоимости продукции, указанной в меню (прейскуранте) и выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг.

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

25. Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору. Размер таких расходов должен быть документально подтвержден исполнителем.

26. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей.

В случае реализации при оказании услуг общественного питания покупных товаров ненадлежащего качества потребитель пользуется правами, предусмотренными главой 2 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

27. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
