



Правительство Ростовской области  
Департамент потребительского рынка  
Ростовской области

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ  
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ  
(Для организаций  
и индивидуальных предпринимателей)**





Департамент потребительского рынка  
Ростовской области

## Практическое пособие

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Ростов-на-Дону  
2011



## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение . . . . .	4
1. Законодательство по защите прав потребителей в сфере общественного питания . . . . .	5
Закон РФ «О защите прав потребителей» . . . . .	5
Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественно-го питания» . . . . .	51
2. Лицензия на торговлю алкогольной продукцией на предприятиях общепита . . . . .	63
3. Технические нормативы в сфере общественного питания . . . . .	67
4. Технологическая документация, используемая в сфере общественного питания . . . . .	99
5. Расчеты с потребителями . . . . .	102
6. Формы первичной учетной документации по учету операций в общественном питании . . . . .	105
7. Санитарные правила в сфере общественного питания . . . . .	109
8. Квалификационные характеристики работников общественного питания . . . . .	117
9. Часто задаваемые вопросы по защите прав потребителей в сфере общественного питания . . . . .	128
10. Заказ блюд через Интернет: вопросы защиты прав потребителей . . . . .	138
11. Образец искового заявления. Порядок работы с претензиями потребителей . . . . .	149
12. Требования пожарной безопасности к предприятиям общественного питания . . . . .	157

## **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящее практическое пособие разработано в рамках реализации областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011-2013 годы.

В настоящее время услуги общественного питания являются достаточно актуальными. Вместе с тем, в данной сфере деятельности распространены многочисленные нарушения прав потребителей.

Данное практическое пособие позволит в соответствии с действующим законодательством разобраться в отношениях между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также даст разъяснения относительно прав потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг.

# 1. ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

## ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» 7 февраля 1992 года № 2300-1 (извлечения)

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

**потребитель** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**изготовитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**исполнитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**продавец** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

абзац утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ;

**недостаток товара** (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

**существенный недостаток товара** (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**безопасность товара** (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

**уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель** (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**импортер** – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Глава I.  
**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее – законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Уполномоченный Правительством Российской Федерации федеральный орган исполнительной власти вправе устанавливать правила организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям.

(абзац введен Федеральным законом от 25.11.2006 № 193-ФЗ, в ред. Федерального закона от 23.07.2008 № 160-ФЗ)

## Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

## Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

## Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

**1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.**

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар

(выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

(п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), **которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).**

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

---

О порядке установления сроков годности на товары, перечисленные в пункте четвертом статьи 5 данного документа, в связи с требованиями Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 № 0100/2473-06-32.

---

**4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.**

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**6. Изготовитель (исполнитель) вправе** устанавливать на товар (работу) **гарантийный срок** – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.**

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства – в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона.

(п. 8 введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

**Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы.** Для этой цели

изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

**1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.** Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).**

**Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.**

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (ра-

боты), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее – правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

По вопросу, касающемуся применения абзаца 2 пункта 4, см. письмо Госстандарта РФ от 22.09.2000 № ИК-110-19/3022.

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедли-

тельно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)

1. **Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе** (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи **информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей** при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов

Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

1. **Изготовитель** (исполнитель, продавец) обязан **довести до сведения потребителя фирменное наименование** (наименование) своей организации, **место ее нахождения** (адрес) и **режим ее работы**. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 16.10.2006 № 160-ФЗ)

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

## Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

1. **Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.** По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. **Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:**

**наименование технического регламента** или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг),** в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных

заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

**цену в рублях** и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

**гарантийный срок**, если он установлен;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**правила и условия эффективного и безопасного использования товаров** (работ, услуг);

**информацию об энергетической эффективности товаров**, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

(абзац введен Федеральным законом от 23.11.2009 № 261-ФЗ)

**срок службы или срок годности товаров** (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

**адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя** (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

**информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;**

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);**

**указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);**

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.**

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Абзац утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

## Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. **Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.**

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. **Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить** при заключении договора **информацию о товаре** (работе, услуге), **он вправе потребовать от продавца** (исполнителя) **возмещения убытков**, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

При отказе от исполнения договора потребитель обязан вернуть товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

(п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 – 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

(п. 2 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. **При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда** в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. **За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномочен-**

ный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (ис-

полнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

**1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.**

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не

был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

## Статья 15. Компенсация морального вреда

**Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.**

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

## Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

**1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.**

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

**2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.**

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

## Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления,

общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 02.11.2004 № 127-ФЗ)

### Глава III.

## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

### Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. **Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг).**

В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о

выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. **Если исполнитель нарушил сроки** выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, **потребитель по своему выбору вправе:**

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

назначить исполнителю новый срок;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются

в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ.

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена

выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

**Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги)**, а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

**Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным догово-

ром срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

(п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

(п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не

установлен. Если данное **требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления** потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ.

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. **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 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению **в срок, установленный для срочного выполнения работы** (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполните-

лю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

#### Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель **обязан в трехдневный срок** заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) **в разумный срок**, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовав-

шей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

**Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок**

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

(часть первая в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(часть третья введена Федеральным законом от 27.07.2006 № 140-ФЗ)

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту, осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

(часть четвертая в ред. Федерального закона от 03.06.2009 № 121-ФЗ)

Статья 38. Утратила силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ.

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

## **ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Статья 40. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее – государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

2. Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают:

проведение мероприятий, связанных с контролем, – проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам);

в установленном законодательством Российской Федерации порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей;

направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей;

обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о

прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей.

3. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

4. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей, дает разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждает положение о порядке рассмотрения уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами) дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти,

уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом.

Статья 42. Утратила силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей

(введена Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потре-

бителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации  
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления  
(в ред. Федерального закона от 22.08.2004 № 122-ФЗ)

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе: рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей).

При выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)  
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

**1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей** (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

**2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:**

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реали-

зации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей  
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполни-

телем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Президент  
Российской Федерации  
Б.ЕЛЫЦИН  
Москва, Дом Советов России  
7 февраля 1992 года  
№ 2300-1

**Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036  
«Об утверждении Правил оказания услуг общественного  
питания»**

В соответствии с **Законом** Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые **Правила** оказания услуг общественного питания.

2. Признать утратившим силу **постановление** Совета Министров – Правительства Российской Федерации от 13 апреля 1993 г. № 332 «Об утверждении Правил производства и реализации продукции (услуг) общественного питания» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, № 16, ст. 1354).

Председатель Правительства  
Российской Федерации

В.Черномырдин

**Правила оказания услуг общественного питания  
(утв. постановлением Правительства РФ  
от 15 августа 1997 г. № 1036)  
(с изменениями от 21 мая 2001 г., 10 мая 2007 г.)**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с **Законом** Российской Федерации «О защите прав потребителей» 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.

3. **Услуги общественного питания** (далее именуются – услуги) **оказываются в ресторанах, кафе, барах, 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.

---

**!В соответствии со ст. 2.3. «Нарушение тишины и покоя граждан» Областного закона «Об административных правонарушениях» от 25.10.2002 № 273-ЗС:**

**Совершение действий, нарушающих тишину и покой граждан, с 23:00 часов по 7:00 часов следующего дня, за исклю-**

чением проведения аварийных и спасательных работ, а также других неотложных работ или совершения иных действий, необходимых для обеспечения безопасности, защиты прав граждан либо функционирования объектов жизнеобеспечения населения, – **Влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от 100 до 2000 рублей; на должностных лиц – от 500 до 3000 рублей; на юридических лиц – от 1000 до 20000 рублей.**

---

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).

6. Исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, 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. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов.

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

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 в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

## II. Информация об услугах

11. Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещающая указанную информацию на вывеске.

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

**Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.**

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

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;

цены в рублях и условия оплаты услуг;

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, емкости бутылки предлагаемого алкогольного напитка и об объеме его порций;

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.

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

---

### **Обратите внимание!**

Меню должно быть правильно оформлено, с указанием наименования предприятия и его принадлежности, дате, выходе блюд и их стоимости (учитывая также, что на табачные изделия цена фиксированная, и не может превышать стоимости указанной на упаковке).

В зависимости от типа предприятия к оформлению меню и прейскурантов предъявляются требования, установленные ГОСТ Р 50762-2007

Меню и прейскуранты (карты вин) должны подписываться руководителем предприятия и лицом, ответственным за ценообразование.

В бланке меню ассортимент закусок, блюд и напитков устанавливается в соответствии с порядком их подачи и потребления и оформляется в следующей последовательности:

- фирменные блюда;
- бутерброды;
- банкетные закуски: канапе, корзиночки и валованы с различными наполнителями;
- холодные закуски: рыбная гастрономия и блюда из рыбы; салаты и винегреты; мясная гастрономия и холодные блюда из мяса; холодные блюда из птицы и дичи; масло сливочное, сыры;
- горячие закуски: из рыбы и морепродуктов, из мяса, птицы, овощей и грибов;
- супы: прозрачные, заправочные, молочные, пюреобразные, холодные, сладкие;
- вторые горячие рыбные блюда: рыба отварная, припущенная, тушеная, жареная, запеченная, из рыбной котлетной массы, морепродуктов и раков;
- вторые горячие мясные блюда: отварное мясо, жареное, тушеное, из рубленного мяса, мясо запеченное;
- вторые горячие блюда из птицы, дичи и кролика: отварное мясо, жареное, тушеное, из рубленного мяса, мясо запеченное; блюда из субпродуктов;
- гарниры;
- блюда из овощей;
- блюда из круп, бобовых и макаронных изделий;
- блюда из яиц и творога;
- сладкие блюда;
- горячие напитки;
- холодные напитки, в том числе кисло-молочные;

– мучные изделия: мучные блюда; мучные кулинарные изделия; мучные кондитерские изделия.

В специализированных предприятиях общественного питания меню должно начинаться с характерных блюд, например: в пельменных – с пельменей, в чебуречных – с чебуреков и т.д.

В прейскуранте на виноводочную продукцию необходимо указать наименование напитка, емкость бутылки, объем порций, а также цену (слабоалкогольные напитки – 50 г., 100 г., бутылка; крепкие напитки – с 25 г., пиво – 200 г.– пиво не является алкогольным напитком).

В ресторанах и барах меню и прейскуранты (карты вин) должны находиться в фирменных обложках.

Наценка на сырье, предусмотренное для приготовления блюд, устанавливается исполнителем самостоятельно на каждый вид продукта или на набор продуктов. Цены на блюда, указанные в меню, должны подтверждаться соответствующими расчетами в калькуляционных картах. Калькуляционные карты оформляются по установленной форме в соответствии с технологическими нормативами или технико-технологическими картами, утверждаются руководителем предприятия и подписываются заведующим производством и лицом ответственным за ценообразование. Расчеты обновляются в калькуляционных картах в зависимости от изменения закупочных цен.

\* Рабочие места буфетчиков, барменов и других лиц, которые осуществляют продажу алкогольной продукции в розлив, должны быть оснащены соответствующим торговым оборудованием, мерным инвентарем, посудой.

При этом надлежащий мерный инвентарь должен иметь соответствующую калибровку. Результаты калибровки средств измерений удостоверяются калибровочным знаком, наносимым на средства измерений, или сертификатом о калибровке,

а также записью в эксплуатационных документах. Если доказательств сертификации мерной посуды организация не представит, она может быть привлечена к административной ответственности.

При этом мерный инвентарь должен соответствовать ГОСТу 1770-74 «Посуда мерная лабораторная стеклянная. Цилиндры, мензурки». Использование инвентаря, не соответствующего ГОСТу, является нарушением Правил продажи.

Весоизмерительное оборудование должно поверяться госповерителем 1 раз в год.

---

14. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

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 оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.

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 телефонной, электронной или иной связи.

Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

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, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.

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 (кассовый чек, счет или другие виды).

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 другие возмездные услуги.

**Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату.**

---

**Обратите внимание! Не допустимо взимать дополнительную плату за музыкальное сопровождение и обслуживание официантами в предприятиях общественного питания.**

---

Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

25. При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

назначить исполнителю новый срок;

потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;  
отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

26. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;

безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

27. Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

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

29. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

## **2. ЛИЦЕНЗИЯ НА ТОРГОВЛЮ АЛКОГОЛЬНОЙ ПРОДУКЦИЕЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ОБЩЕПИТА**

Для того чтобы иметь возможность продавать алкоголь, предприятие общепита должно соответствовать установленным законодательством требованиям и условиям. Для получения лицензии на реализацию алкоголя оно обязано представить в лицензируемый орган большой пакет документов. Кроме того, и в период действия лицензии предприятие должно соблюдать правила продажи, установленные для данного вида товара. Что это за требования и из чего состоит пакет документов, будет рассказано в настоящей статье.

### **Продажа алкогольной продукции без нарушений**

Государственное регулирование оборота алкогольной продукции осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 22.11.1995 № 171-ФЗ (далее – Закон № 171-ФЗ). Кроме того, Правила продажи отдельных видов товаров (в том числе алкогольной продукции) установлены Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 – гл. XIX (далее – Правила).

Розничная продажа алкогольной продукции согласно п. 1 ст. 16, п. п. 1, 2 ст. 18 Закона № 171-ФЗ осуществляется только организациями при наличии соответствующей лицензии. Причем в силу п. 10 Правил информация о лицензии (номер, срок ее действия, орган ее выдавший) должна быть размещена в удобных для ознакомления покупателя местах. Заметим, что согласно п. 3 ст. 1 Закона № 171-ФЗ действие данного закона не распространяется на деятельность по производству и обороту пива.

Таким образом, индивидуальные предприниматели имеют право реализовать пиво.

В соответствии с п. п. 2, 3 ст. 16 Закона № 171-ФЗ, п. 136 Правил не допускается розничная продажа алкогольной продукции:

- в детских, образовательных и медицинских организациях;
- на всех видах общественного транспорта (транспорта общего пользования) городского и пригородного сообщения;
- в организациях культуры (за исключением расположенных в них организаций или пунктов общественного питания, в том числе без образования юридического лица), физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;
- несовершеннолетним;
- с содержанием этилового спирта более 15% объема готовой продукции в местах массового скопления граждан и в местах нахождения источников повышенной опасности (в том числе на вокзалах, в аэропортах и др.) и на прилегающих к ним территориях, определяемых органами местного самоуправления в порядке, установленном субъектами РФ, а также в ларьках, киосках, палатках, контейнерах, с рук, лотков, автомашин, в других не приспособленных для продажи данной продукции местах.

Согласно п. 137 Правил, п. 5 ст. 16 Закона № 171-ФЗ организации, осуществляющие в городах розничную продажу алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более 15% объема готовой продукции, должны иметь для таких целей стационарные торговые и складские помещения общей площадью не менее 50 кв. м, охранную сигнализацию, сейфы для хранения документов и денег, контрольно-кассовую технику. Данное положение обязательно и для предприятий общественного питания (Постановление ФАС ПО от 14.02.2008 № А65-19650/2007).

Кроме того, в силу п. 2 ст. 16 Закона № 171-ФЗ, п. п. 136, 139 Правил не допускается розничная продажа алкогольной продукции, на которую отсутствуют сопроводительные документы

на основании требований ст. 10.2 Закона № 171-ФЗ, сертификаты соответствия или декларации о соответствии, маркировка согласно ст. 12 Закона № 171-ФЗ.

Примечание. К сопроводительным документам, подтверждающим легальность производства и оборота алкогольной продукции, согласно ст. 10.2 Закона № 171-ФЗ, относятся:

- а) товарно-транспортная накладная<sup>1</sup>;
- б) справка, прилагаемая к грузовой таможенной декларации<sup>2</sup> (для импортной продукции);
- в) справка, прилагаемая к товарно-транспортной накладной<sup>3</sup> (для продукции, производимой на территории РФ).

При полном или частичном отсутствии данных документов продукция считается находящейся в незаконном обороте. А в соответствии с п. 1 ст. 25 Закона № 171-ФЗ такая продукция подлежит изъятию. Кроме того, этот факт является основанием для назначения наказания в силу ч. 2 ст. 14.16 КоАП РФ: за реализацию розничной алкогольной продукции без надлежаще оформленных товаротранспортных документов, сертификатов соответствия, без справки к ГТД или ТТН, за продажу в таре, не соответствующей установленным требованиям, грозит штраф должностным лицам – от 4000 до 5000 руб., юридическим лицам – от 40 000 до 50 000 руб. (с конфискацией продукции).

В соответствии с п. 141 Правил в организациях общественного питания в прејскурантах на алкогольную продукцию указывается наименование алкогольной продукции, ее объем в потребительской таре, цена за весь объем алкогольной продукции в потребительской таре, а также за 0,1 л или 0,05 л. При этом

---

<sup>1</sup> Утверждена Постановлением Госкомстата России от 28.11.1997 № 78.

<sup>2</sup> По форме, установленной Постановлением Правительства РФ от 31.12.2005 № 872.

<sup>3</sup> По форме, установленной Постановлением Правительства РФ от 31.12.2005 № 864.

по требованию покупателя ему должна предоставляться полная и достоверная информация о приобретаемой в организации общественного питания алкогольной продукции. Перечень такой информации установлен в п. п. 11, 12, 138 Правил, ст. 11 Закона № 171-ФЗ. Например, сведения о сертификации алкогольной продукции или декларировании ее соответствия, содержании вредных для здоровья веществ по сравнению с обязательными требованиями государственных стандартов и противопоказаниях к ее применению, дате изготовления и сроке использования или конечном сроке использования и др.

Обратим внимание также на то, что в Ростовской области установлено дополнительное ограничение времени розничной продажи алкогольной продукции с содержанием этилового спирта более 15% объема готовой продукции с 23:00 до 7:00, но предприятия общественного питания имеют право реализовывать алкогольную продукцию в соответствии со своим режимом работы.

### **3. ТЕХНИЧЕСКИЕ НОРМАТИВЫ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

**Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50762-2007  
«Услуги общественного питания. Классификация предпри-  
ятий общественного питания» (утв. приказом Федерально-  
го агентства по техническому регулированию и метрологии  
от 27 декабря 2007 г. № 475-ст)  
Public catering. Classificatio№ of catering enterprises**

**Дата введения – 1 января 2009 г.  
Взамен ГОСТ Р 50762-95**

#### **Предисловие**

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации – ГОСТ Р 1.0-2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

#### **1. Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает классификацию предприятий общественного питания, общие требования к предприятиям общественного питания различных типов и классов.

Настоящий стандарт распространяется на предприятия общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

#### **2. Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 30494-96 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях.

ГОСТ 30523-97/ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования.

ГОСТ 30602-97/ГОСТ Р 50647-94 Общественное питание. Термины и определения.

Примечание – при пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования – на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

### **3. Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины и определения по ГОСТ 30602, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1. Предприятие общественного питания:** Предприятие, предназначенное для производства, реализации и (или) организации потребления продукции общественного питания, включая кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия.

**3.2. Тип предприятия общественного питания:** Предприятие с характерными условиями обслуживания, ассортиментом

реализуемой продукции общественного питания и технической оснащенностью.

**3.3. Класс предприятия общественного питания:** Совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

#### **4. Классификация предприятий общественного питания**

4.1. Предприятия общественного питания в зависимости от характера их деятельности подразделяются на:

- предприятия, организующие производство продукции общественного питания (заготовочные фабрики, цеха по производству полуфабрикатов и кулинарных изделий, специализированные кулинарные цеха, предприятия (цеха) бортового питания и др.) с возможностью доставки потребителям;

- предприятия, организующие производство, реализацию продукции общественного питания и обслуживание потребителей с потреблением на месте и на вынос (вывоз) с возможностью доставки (рестораны, кафе, бары, закусочные, столовые, предприятия быстрого обслуживания, кофейни);

- предприятия, организующие реализацию продукции общественного питания (с возможным потреблением на месте) (магазины кулинарии, буфеты, кафетерии, предприятия мелко-розничной торговой сети);

- предприятия выездного обслуживания;

- предприятия, организующие доставку и обслуживание потребителей в номерах гостиниц и других средствах размещения.

4.2. Настоящий стандарт устанавливает классификацию предприятий общественного питания по следующим типам: ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, кофейня, магазин кулинарии.

При определении типа предприятия общественного питания учитывают следующие факторы:

- ассортимент реализуемых кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий, их разнообразие и сложность изготовления;

- техническую оснащенность (материальную базу, инженерно-техническое оснащение и оборудование, состав помещений, архитектурно-планировочные решения и т.д.);

- методы и формы обслуживания;

- время обслуживания потребителей (время ожидания, предоставления и потребления услуги);

- профессиональную подготовку и уровень квалификации персонала;

- условия обслуживания (комфортность зала, мебели, этику персонала, эстетику оформления, интерьер и т.д.).

4.3. **Ресторан** – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая заказные и фирменные блюда и изделия; алкогольные, прохладительные, горячие и другие виды напитков, мучные кондитерские и булочные изделия, табачные изделия, покупные товары, с высоким уровнем обслуживания и, как правило, в сочетании с организацией отдыха и развлечений.

Рестораны различают:

- по ассортименту реализуемой продукции – неспециализированные и специализированные (рыбный, пивной, сырный и т. п.; рестораны национальной кухни или кухонь зарубежных стран);

- по местонахождению – в жилых и общественных зданиях, в том числе в отдельно стоящих зданиях, зданиях гостиниц, вокзалов, в культурно-развлекательных и спортивных объектах, в зонах отдыха (ландшафтные), на транспорте (вагон-ресторан и пр.);

– по интересам потребителей (клубный ресторан, спорт-ресторан, ресторан – ночной клуб, ресторан-салон);

– по методам и формам обслуживания – ресторан с обслуживанием официантами, ресторан с обслуживанием по системе «шведский стол», ресторан выездного обслуживания;

– по составу и назначению помещений – стационарные и передвижные (рестораны на морских и речных судах, в поездах).

**4.4. Бар** – предприятие общественного питания, оборудованное барной стойкой и реализующее в зависимости от специализации алкогольные и(или) безалкогольные напитки, горячие и прохладительные напитки, коктейли, холодные и горячие закуски и блюда в ограниченном ассортименте, покупные товары.

Бары различают:

– по ассортименту реализуемой продукции и способу приготовления продукции общественного питания – бар винный, пивной (паб-бар), кофейный, десертный, молочный, коктейль-бар, гриль-бар, суши-бар и пр.;

– по специфике обслуживания потребителей и (или) организации досуга (развлечений) – видео-бар, варьете-бар, диско-бар, кино-бар, танцевальный бар (Дане Холл), лобби-бар, бар «Ночной клуб» и др.;

– по местонахождению – в жилых и общественных зданиях, в том числе в отдельно стоящих зданиях, зданиях гостиниц, вокзалов; в культурно-развлекательных и спортивных объектах; в зонах отдыха;

– по интересам потребителей (клубный бар, спорт-бар).

**4.5.** Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяют на три класса – «люкс», «высший» и «первый», которые должны соответствовать следующим требованиям:

«**люкс**» – широкий выбор услуг, предоставляемых потребителям, высокий уровень комфорта и удобство размеще-

ния потребителей в зале, широкий ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий, характерных для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей для баров, изысканная сервировка столов, фирменный стиль, специфика подачи блюд, эксклюзивность и роскошь интерьера;

«**высший**» – большой выбор услуг, предоставляемых потребителям, комфортность и удобство размещения потребителей в зале, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей – для баров, фирменный стиль, изысканность и оригинальность интерьера;

«**первый**» – определенный выбор услуг, предоставляемых потребителям, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного изготовления, характерный для ресторанов, широкий или специализированный ассортимент напитков и коктейлей, в том числе заказных и фирменных для баров, гармоничность и комфортность интерьера.

4.6. Прочие предприятия общественного питания на классы не подразделяют.

4.7. **Кафе** – предприятие общественного питания по организации питания и (или без) отдыха потребителей с предоставлением ограниченного по сравнению с рестораном ассортимента продукции общественного питания, реализующее фирменные, заказные блюда, изделия и алкогольные и безалкогольные напитки.

Кафе различают:

– по ассортименту реализуемой продукции – неспециализированные и специализированные (кафе-мороженое, кафе-кондитерская, кафе-молочная, кафе-пиццерия и др.);

– по обслуживаемому контингенту и интересам потребителей, включая оформление интерьера, – молодежное, детское,

студенческое, офисное, кафе-клуб, интернет-кафе, арт-кафе, кафе-кабачок и др.;

– по местонахождению – в жилых и общественных зданиях, в том числе, в отдельно стоящих зданиях, зданиях гостиниц, вокзалов; в культурно-развлекательных и спортивных объектах; в зонах отдыха;

– по методам и формам обслуживания – с обслуживанием официантами и с самообслуживанием;

– по времени функционирования – постоянно действующие и сезонные;

– по составу и назначению помещений – стационарные и передвижные (автокафе, вагон-кафе, кафе на морских и речных судах и т.п.).

**4.8. Столовая** – предприятие общественного питания, общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей, производящее и реализующее блюда и кулинарные изделия в соответствии с меню, различающимся по дням недели.

Столовые различают:

– по ассортименту реализуемой продукции – столовые, реализующие блюда, изделия и напитки массового спроса; вегетарианские, диетические, в том числе пищеблоки санаториев, профилакториев;

– по обслуживаемому контингенту и интересам потребителей – столовые школьные, студенческие, офисные и др.;

– по местонахождению – столовые общедоступные в жилых, общественных зданиях, столовые по месту учебы, работы, службы, временного проживания, при больницах, санаториях, домах отдыха и пр.;

– по организации производства продукции – работающие на сырье, на полуфабрикатах (догоотовочные), столовые смешанного типа, столовые-раздаточные.

**4.9. Закусочная** – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом блюд и изделий несложного изготовления и предназначенное для быстрого обслуживания потребителей, с возможной реализацией алкогольной продукции.

Закусочные различают:

- по составу и назначению помещений – стационарные и передвижные;

- по времени функционирования – постоянно действующие и сезонные.

**4.10. Предприятие быстрого обслуживания** – предприятие общественного питания, реализующее узкий ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, как правило, из полуфабрикатов высокой степени готовности, и обеспечивающее минимальные затраты времени на обслуживание потребителей.

Предприятия быстрого обслуживания размещаются в местах интенсивного движения и массового скопления потребителей: в торговых комплексах и центрах (зоны ресторанных двориков), кинотеатрах, на центральных улицах и площадях, в зонах отдыха и др. Предприятия быстрого обслуживания могут добавлять к наименованию слово «экспресс» или «быстро».

4.10.1. Предприятия быстрого обслуживания могут быть оборудованы в киосках и автоприцепах, не иметь собственного зала и реализовывать продукцию собственного производства через раздаточное окно.

Предприятия быстрого обслуживания различают:

- по ассортименту реализуемой продукции – неспециализированные и специализированные (гамбургерные, пиццерии, пельменные, блинные, пирожковые, пончиковые, шашлычные и т.д.);

- по составу и назначению помещений – стационарные и передвижные;

– по времени функционирования – постоянно действующие и сезонные (летние).

На предприятиях быстрого обслуживания отпуск продукции и обслуживание потребителей осуществляют, как правило, на раздаточной линии, и могут использоваться одноразовые посуда и приборы. Потребление продукции осуществляется в зале предприятия или в зоне ресторанного двора на территории торговых центров (комплексов), единой для нескольких предприятий общественного питания. При этом отдельные технологические операции допускается осуществлять на виду у потребителей в выделенных рабочих зонах, оснащенных малогабаритным специализированным оборудованием.

**4.11. Буфет** – предприятие общественного питания, находящееся в жилых и общественных зданиях, реализующее с потреблением на месте ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе холодные блюда, закуски, горячие, сладкие блюда несложного изготовления, мучные кулинарные, булочные и кондитерские изделия, и покупные товары.

Буфеты различают:

– по местонахождению – в жилых, промышленных и общественных зданиях, по месту работы, учебы, в культурно-развлекательных и спортивных объектах (театрах, кинотеатрах, стадионах и пр.), в гостиницах, на вокзалах, пристанях, в аэропортах, при столовых и др.;

– по составу и назначению помещений – стационарные и передвижные (автобуфет, купе-буфет, буфеты на морских и речных судах и т.п.);

– по времени функционирования – постоянно действующие и сезонные.

**4.12. Кафетерий** – предприятие общественного питания, оборудованное буфетной или барной стойкой, реализующее с

потреблением на месте горячие напитки из кофе, чая, прохладительные напитки, ограниченный ассортимент продукции общественного питания из полуфабрикатов высокой степени готовности, в том числе бутерброды, мучные булочные и кондитерские изделия, горячие блюда несложного изготовления, и покупные товары.

Потребление продукции общественного питания в кафетериях осуществляется, как правило, стоя.

4.13. **Кофейня** – предприятие общественного питания, специализирующееся на изготовлении и реализации с потреблением на месте широкого ассортимента горячих напитков из кофе, какао и чая, мучных блюд и мучных булочных и кондитерских изделий, кулинарной продукции из полуфабрикатов высокой степени готовности в ограниченном ассортименте, а также алкогольных напитков и покупных товаров.

Потребление продукции общественного питания в кофейнях осуществляется, как правило, за столиками, метод обслуживания – официантами.

4.14. Предприятия общественного питания различных типов (кроме ресторанов) с вместимостью зала не более 16 мест при определении типа могут прибавлять к своему наименованию приставку «мини»: мини-кафе, мини-бар, мини-закусочная и т.д.

4.15. **Магазин кулинарии** – предприятие общественного питания, имеющее собственное кулинарное производство и реализующее потребителям кулинарные изделия, полуфабрикаты, мучные булочные и кондитерские изделия и покупные продовольственные товары. Допускается организация кафетерия в торговом зале магазина кулинарии.

Магазин кулинарии различают:

по местонахождению – общедоступные, при предприятиях, офисах, в организациях и учреждениях.

## **5 Общие требования к предприятиям общественного питания**

5.1. На предприятиях общественного питания любого типа и класса должны обеспечиваться безопасность жизни и здоровья потребителей и сохранность их имущества и соблюдение действующих правил оказания услуг общественного питания [1].

5.2. На предприятиях общественного питания должны выполняться требования нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных документов федеральных органов исполнительной власти [2], [3], [4], [5], [6], [7], [8], [9].

5.3. Предприятия общественного питания любого типа должны иметь удобные подъездные пути и пешеходные доступы к входу, необходимые справочно-информационные указатели.

Территория, прилегающая к предприятию, должна быть благоустроена и освещена в темное время суток.

5.4. Архитектурно-планировочные решения и конструктивные элементы зданий предприятий общественного питания и используемое техническое оборудование должны соответствовать строительным нормам и правилам [6], [7], [8].

5.5. На предприятиях общественного питания должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, инструкции о действиях в аварийной ситуации, а также хорошо заметные информационные указатели, обеспечивающие свободную ориентацию потребителей как в обычной, так и в чрезвычайной ситуации.

5.6. Предприятия общественного питания всех типов и классов должны быть оснащены инженерными системами и оборудованием, обеспечивающими необходимый уровень комфорта по ГОСТ 30494, в том числе иметь искусственное и естественное освещение, горячее и холодное водоснабжение, канализационную, отопительную, вентиляционную системы, телефонную связь.

5.7. При размещении предприятий общественного питания в жилых зданиях их помещения должны соответствовать требованиям строительных правил по уровню шума, вибрации и требованиям звукоизоляции по ГОСТ 30494 и [8]. Предприятия общественного питания, занимающие часть жилого здания, должны быть оборудованы отдельным входом (выходом).

5.8. Предприятия общественного питания всех типов обязаны в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе: фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске и в других местах, удобных для ознакомления потребителей [1].

5.9. На строящихся и реконструируемых предприятиях общественного питания для обслуживания инвалидов должны быть предусмотрены наклонные пандусы у входных дверей для проезда инвалидных колясок, лифты, площадки для разворота инвалидной коляски в залах, специально оборудованные туалетные комнаты согласно действующим строительным нормам и правилам [10].

5.10. На предприятиях общественного питания в соответствии со спецификой обслуживаемого контингента могут быть предусмотрены зоны специального обслуживания, например диетического, лечебно-профилактического, детского питания и др.

5.11. Размещение производственных помещений и оборудования в этих помещениях должно обеспечивать последовательность (поточность) технологических процессов производства и реализации продукции, а также соблюдение технологических, санитарно-эпидемиологических норм и правил.

5.12. На предприятиях общественного питания должно обеспечиваться стилевое единство интерьера зала, мебели и сер-

вировки столов или отражаться специализация предприятия общественного питания (тематическая или национальная направленность).

## 6. Требования к предприятиям общественного питания различных типов и классов

6.1. Минимальные требования к предприятиям общественного питания различных типов и классов приведены в таблицах 1 – 2.

Таблица 1

Требования к ресторанам и барам классов «люкс», «высший», «первый» и кафе

Наименование требований	Тип и класс предприятия						
	Ресторан класса			Бар класса			Кафе
	Люкс	Высший	Первый	Люкс	Высший	Первый	
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Требования к архитектурно-планировочным решениям и оформлению предприятий</b>							
1. Внешний вид предприятия							
1.1. Вывеска:							
– световая с элементами оформления	+	+	+	+	+	+	–
– обычная освещаемая	–	–	–	–	–	–	+
2. Состав помещений для потребителей							
2.1. Вестибюль	+	+	+	+	+	–	–
2.2. Гардероб	+	+	–	+	+	–	–
2.2.1 Наличие вешалок в зале	–	–	+	–	–	+	+
2.3. Зал	+	+	+	+	+	+	+
2.4. Банкетный зал или отдельные кабины (кабинеты)	+	+	–	–	–	–	–
2.5. Туалетная комната с помещением для мытья рук	+	+	+	+	+	+	+
3. Оформление залов и помещений для потребителей							
3.1. Использование изысканных декоративных элементов	+	–	–	+	–	–	–

Наименование требований	Тип и класс предприятия						
	Ресторан класса			Бар класса			Кафе
	Люкс	Высший	Первый	Люкс	Высший	Первый	
1	2	3	4	5	6	7	8
3.2. Использование оригинальных декоративных элементов (светильников, драпировок и др.)	-	+	+	-	+	+	-
3.3. Использование декоративных элементов, создающих единство стиля	-	-	-	-	-	-	+
3.4. Наличие эстрады и (или) танцевальной площадки	+	-	-	+	-	-	-
3.5. Наличие художественных композиций, клумб из живых декоративных цветов и (или) фонтанов и (или) аквариумов	+	-	-	+	-	-	-
4. Микроклимат							
4.1. Система кондиционирования воздуха с автоматическим поддержанием оптимальных параметров температуры и влажности	+	+	+	+	+	-	-
4.2. Система вентиляции, обеспечивающая допустимые параметры температуры и влажности	-	-	-	-	-	+	+
<b>Требования к мебели, столовым посуде, приборам, белью</b>							
1. Мебель:							
– повышенной комфортности, соответствующая интерьеру помещений	+	+	-	+	+	-	-
– стандартная, соответствующая интерьеру помещений	-	-	+	-	-	+	+
1.1. Столы:							
– мягкое покрытие	+	+	-	+	+	-	-
– полиэфирное покрытие	-	-	+	-	-	+	+
– деревянные поверхности (для стилизованных предприятий)	+	+	+	+	+	+	+
1.2. Кресла							
– мягкие с подлокотниками	+	+	-	+	+	-	-
– полумягкие	-	-	+	-	-	-	-
1.3. Наличие барной стойки:							
– современно оформленная с табуретами	+	+	-	+	+	+	-
– для подачи блюд и напитков (сервис)	+	+	-	-	-	-	-

Наименование требований	Тип и класс предприятия						
	Ресторан класса			Бар класса			Кафе
	Люкс	Высший	Первый	Люкс	Высший	Первый	
1	2	3	4	5	6	7	8
2. Столовая посуда и приборы							
2.1. Металлическая посуда и столовые приборы:							
– из мельхиора или нейзильбера, или нержавеющей стали, или из других современных сплавов	+	+	-	+	+	-	-
– из нержавеющей стали	-	-	+	-	-	+	+
2.2. Фарфоровая посуда, художественно оформленная	+	+	-	+	+	-	-
2.3. Полуфарфоровая, фаянсовая посуда	-	-	+	-	-	+	+
2.4. Сортовая стеклянная посуда:							
– хрусталь, художественно оформленная посуда из выдувного стекла	+	+	-	+	+	-	-
– сортовая стеклянная посуда с рисунком и без него	-	-	+	-	-	+	+
2.5. Посуда из керамики и дерева для тематических предприятий и предприятий национальной кухни	+	+	+	+	+	+	+
3. Столовое белье							
3.1. Скатерти:							
– белые или цветные	+	+	+	+	+	-	-
– фирменные	+	-	-	+	-	-	-
3.2. Салфетки индивидуального пользования:							
– полотняные	+	+	+	+	+	-	-
– бумажные	-	-	-	-	-	+	+
3.3. Смена столового белья после каждого обслуживания потребителя	+	+	+	+	+	-	-
<b>Требования к оформлению меню и прейскурантов, ассортименту продукции</b>							
1 Меню и прейскурант вин (карта вин) с эмблемой (фирменным знаком) предприятия:							
– на русском и национальном языках	+	+	+	+	+	+	+
– на русском и английском или соответствующем специализации предприятия языке	+	+	-	+	+	-	-
– типографским или компьютерным способом	+	+	-	+	+	-	-
– компьютерным способом	-	-	+	-	-	+	+

Наименование требований	Тип и класс предприятия						
	Ресторан класса			Бар класса			Кафе
	Люкс	Высший	Первый	Люкс	Высший	Первый	
1	2	3	4	5	6	7	8
– обложка из современных материалов, оригинально и художественно оформленная (с товарным знаком)	+	+	-	+	+	-	-
– обложка из современных материалов	-	-	+	-	-	+	+
<b>2. Ассортимент продукции общественного питания и покупных товаров</b>							
2.1. Ассортимент, состоящий преимущественно из оригинальных, изысканных, заказных и фирменных, в т.ч. национальных блюд, изделий и напитков основных групп кулинарной продукции с учетом концепции и специализации предприятия	+	+	-	+	-	-	-
2.2. Разнообразный ассортимент блюд, изделий и напитков сложного приготовления, в т.ч. фирменных	-	-	+	-	+	+	-
2.3. Разнообразный ассортимент блюд изделий и напитков с учетом специализации предприятия	-	-	-	-	-	-	+
2.4. Ассортимент коктейлей и других смешанных напитков, соков, закусок, сладких блюд, кондитерских изделий, заказные и фирменные горячие блюда в соответствии со специализацией предприятия	-	-	-	+	+	-	-
2.5. Коктейли, напитки, десерты, закуски несложного приготовления, заказные и фирменные напитки, коктейли, горячие блюда в ограниченном ассортименте	-	-	-	-	-	+	-
2.6. Широкий ассортимент кондитерских изделий промышленного производства, фруктов, алкогольных напитков, табачных изделий, безалкогольных напитков	+	+	+	+	+	+	-
2.7. Выполнение особых пожеланий потребителя по изготовлению блюд (коктейлей) на виду у потребителей и их подаче	+	+	-	+	-	-	-
<b>Требования к методам обслуживания потребителей, к форменной одежде, обуви</b>							
<b>1. Методы обслуживания потребителей</b>							
1.1. Обслуживание высококвалифицированными официантами, барменами, метрдотелями	+	+	-	+	+	-	-

Наименование требований	Тип и класс предприятия						
	Ресторан класса			Бар класса			Кафе
	Люкс	Высший	Первый	Люкс	Высший	Первый	
1	2	3	4	5	6	7	8
1.2. Обслуживание официантами, барменами, метрдотелями	-	-	+	-	-	+	+
1.3. Обслуживание барменом за барной стойкой	-	-	-	-	-	+	-
1.4. Наличие специалиста по винам (сомелье)	+	-	-	-	-	-	-
1.5. Самообслуживание	-	-	-	-	-	-	+
2. Сервировка стола							
2.1. Предварительное накрытие	+	+	+	-	-	-	-
2.2. Оформление столов:							
– композициями из живых цветов	+	+	-	+	-	-	-
– фигурно сложенными салфетками	+	+	-	-	-	-	-
– свечами	+	-	-	-	-	-	-
– цветами искусственными или живыми	-	-	+	-	+	-	+
3. Охраняемая автостоянка с неограниченным временем парковки	+	-	-	-	-	-	-

Таблица 2

Требования к столовым, закусочным, предприятиям быстрого обслуживания, буфетам, кафетериям, кофейням, магазинам кулинарии

Наименование требований	Тип предприятия						
	Столовая	Закусочная	Предприятие быстрого обслуживания	Буфет	Кафетерий	Кофейня	Магазин кулинарии
<b>Требования к архитектурно-планировочным решениям и оформлению предприятий</b>							
1. Внешний вид предприятия							
1.1. Вывеска обычная	+	+	+	+	+	+	+
2. Состав помещений для потребителей							

Наименование требований	Тип предприятия						
	Столовая	Закусочная	Предприятие быстрого обслуживания	Буфет	Кафетерий	Кофейня	Магазин кулинарии
2.1. Зал	+	+	+	-	-	+	+
2.2. Туалет с раковиной для мытья рук	+	+	+	+	+	+	-
3. Оформление залов и помещений для потребителей							
3.1. Использование современных декоративных элементов в интерьере	+	+	+	-	-	+	-
4. Микроклимат							
4.1. Система вентиляции, обеспечивающая допустимые параметры температуры и влажности	+	+	+	+	+	+	-
<b>Требования к мебели, столовым посуде, приборам, белью</b>							
1. Мебель стандартная, соответствующая интерьеру помещений	+	+	+	+	+	+	-
1.1. Столы:							
– полиэфирное покрытие	-	-	-	-	-	+	-
– гигиеническое покрытие	+	+	+	+	+	-	-
– столы или кронштейны для приема пищи стоя	-	+	-	+	+	-	-
1.2. Наличие барной стойки	-	-	-	-	+	+	-
1.3. Наличие буфетной стойки	+	-	-	+	+	-	-
2. Столовая посуда и приборы							
2.1. Полуфарфоровая, фаянсовая посуда	+	+	+	+	+	+	-
2.2. Столовая посуда из полимерных материалов	-	+	+	+	+	-	-
2.3. Сортовая посуда из прессованного стекла	+	+	-	-	+	-	-
2.4. Сортовая стеклянная посуда	-	-	-	-	-	+	-
2.5. Столовые приборы:							
– из нержавеющей стали	+	+	+	-	+	+	-
– из полимерных материалов одноразовые	-	+	+	+	+	-	-

Наименование требований	Тип предприятия						
	Столовая	Закусочная	Предприятие быстрого обслуживания	Буфет	Кафетерий	Кофейня	Магазин кулинарии
3. Салфетки индивидуальные бумажные	+	+	+	+	+	+	-
<b>Требования к оформлению меню, ассортименту кулинарной продукции</b>							
1. Меню:							
– на русском языке	+	+	+	+	+	+	-
– компьютерным способом	+	+	+	+	+	+	-
– в виде светового табло	-	-	+	-	-	-	-
– оформление другими способами	-	+	-	+	-	-	-
– ценники	-	+	-	+	-	-	+
2. Ассортимент							
2.1. Разнообразный ассортимент блюд и изделий, покупных товаров, с учетом специфики обслуживаемых контингентов и рационов питания	+	-	-	-	-	-	-
2.2. Реализация фирменных и заказных блюд	-	-	-	-	-	+	-
2.3. Ограниченный (узкий) ассортимент блюд, изделий, напитков несложного изготовления, из полуфабрикатов высокой степени готовности и (или) из определенного вида сырья	-	+	+	+	+	-	-
2.4. Ассортимент кулинарной продукции	-	-	-	-	-	-	+
<b>Требования к методам обслуживания потребителей, форменной одежде, обуви</b>							
1. Методы обслуживания потребителей							
1.1. Самообслуживание	+	+	+	+	+	-	-
1.2. Обслуживание официантом	-	-	-	-	-	+	-
1.3. Обслуживание продавцом	-	-	-	-	-	-	+
Примечание: На предприятиях быстрого обслуживания может быть собственный зал или зона в составе ресторанный двора.							

## **Краткое содержание технических нормативов, используемых в сфере общественного питания.**

### **1. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50764-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования».**

Настоящий стандарт устанавливает перечень услуг общественного питания, общие требования к услугам, методы оценки качества услуг.

Стандарт распространяется на услуги общественного питания, оказываемые предприятиями общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В стандарте дается определение терминам: услуга общественного питания, процесс обслуживания, условия обслуживания, безопасность услуги.

Стандарт дает классификацию видам услуг общественного питания:

- на услуги питания;
- услуги по изготовлению продукции общественного питания;
- услуги по организации потребления продукции общественного питания и обслуживанию;
- услуги по реализации продукции общественного питания и покупных товаров;
- услуги по организации досуга, в том числе развлекательные;
- информационно-консультационные (консалтинговые) услуги;
- прочие услуги общественного питания.

Стандартом определены требования к услугам общественного питания дана их подробная характеристика:

- социальная адресность;
- функциональная пригодность;
- безопасность;

- эргономичность;
- эстетичность;
- информативность;
- гибкость.

**2. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50763-2007 «Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. № 474.**

Дата введения стандарта – 1 января 2009 г. Стандарт введен взамен ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»

Стандарт устанавливает общие технические требования к продукции общественного питания, реализуемой населению: требования к ее производству, реализации, правилам приемки, методам контроля, упаковке, маркировке, хранению и транспортированию.

Положения стандарта распространяются на продукцию, изготавливаемую предприятиями общественного питания различных форм собственности и индивидуальными предпринимателями.

К продукции общественного питания предъявляются следующие требования:

– продукция общественного питания, реализуемая по месту изготовления, в том числе в зале предприятия общественного питания, через стол заказов, в магазине (отделе) кулинарии и структурных подразделениях предприятия, изготавливается по действующим сборникам рецептов блюд, кулинарных изделий,

булочных и мучных изделий для предприятий общественного питания или по технико-технологическим картам (ТТК);

– продукция общественного питания, реализуется в раздаточных и доготовочных предприятиях, изготавливается по действующим сборникам рецептур блюд, кулинарных изделий, булочных и мучных кондитерских изделий для предприятий общественного питания или по ТТК и доставляется в соответствии с технологическими инструкциями по производству или доставке;

– продукция общественного питания, реализуемая вне предприятия, через розничную торговую сеть, должна соответствовать требованиям национальных стандартов, стандартов организации, технических условий на продукцию конкретных видов и изготавливаться по технологическим инструкциям по производству;

Продукция общественного питания вырабатывается в соответствии с ассортиментом, утвержденным руководителем предприятия общественного питания.

Каждая партия поступающего продовольственного сырья и пищевых продуктов должна сопровождаться документами, подтверждающими качество и безопасность сырья и пищевых продуктов.

Последовательность технологических процессов приготовления продукции общественного питания, временные и температурные режимы механической и тепловой кулинарной обработки пищевых продуктов, взаимозаменяемость продовольственного сырья и пищевых продуктов устанавливаются соответствующими нормативными и техническими документами, в том числе стандартами организаций, сборниками рецептур блюд, технологическими инструкциями, ТТК.

Изготовитель продукции общественного питания обязан осуществлять постоянный технологический контроль качества

и безопасности процессов производства на всех этапах изготовления продукции от поступления сырья до реализации продукции с применением корректирующих мероприятий, направленных на устранение выявленных нарушений.

Результаты технологического контроля оформляют документально.

Требования к реализации продукции общественного питания

Продукцию общественного питания реализуют:

– в зале предприятия общественного питания с потреблением на месте: методом самообслуживания (через раздаточные линии, «шведский стол», «салат-бар» и др.), через официантов и барменов;

– на вынос и на вывоз по заказам потребителей, в том числе с доставкой на дом, к рабочим местам, местам обучения и др.;

– через магазины (отделы) кулинарии и столы заказов по месту изготовления;

– вне предприятия (в раздаточных и доготовочных предприятиях питания, в магазинах (отделах) кулинарии, в собственной мелкорозничной сети, в других предприятиях общественного питания, при выездном обслуживании);

– через розничную торговую сеть.

Срок реализации блюд, находящихся на мармите, на горячей плите и в емкостях с подогревом для «шведского стола», должен быть не более трех часов с момента их изготовления и расфасовки. Холодные блюда, закуски и напитки должны быть выставлены в порционированном виде в охлаждаемые прилавки-витрины, «салат-бары», которые пополняют продукцией по мере ее реализации.

Срок реализации холодных блюд в охлажденном состоянии должен быть не более одного часа с момента их изготовления и заправки.

**3. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50935-2007 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу», утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. № 473-ст.**

Дата введения стандарта – 1 января 2010 г. Стандарт введен взамен ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу».

**Дополнительно** – не утратил силу ОСТ 28-1-95 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу»

Национальный стандарт устанавливает общие минимальные требования к обслуживающему, производственному и административному персоналу предприятий общественного питания различных типов и классов всех форм собственности.

В соответствии со стандартом персонал предприятий общественного питания подразделяют на обслуживающий, производственный и административный.

Обслуживающий персонал предприятия общественного питания – основные категории работников, занятых непосредственным обслуживанием потребителей: метрдотель (администратор зала), официант (помощник официанта), бармен (помощник бармена), сомелье, бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик, кассир, продавец магазина (отдела) кулинарии.

Производственный персонал предприятия общественного питания – основные категории работников, занятых производством кулинарной продукции, мучных кондитерских и булочных изделий: заведующий производством, заместитель заведующего производством, шеф-повар, су-шеф, начальник цеха, заместитель начальника цеха, повар (помощник повара), кондитер (помощник кондитера), пекарь.

Административный персонал – категории работников, занятых технологическими и организационными вопросами: директор (управляющий, менеджер, заведующий) предприятия, инженер (техник)-технолог (менеджер по производству).

В стандарте определены требования к персоналу в соответствии со следующими критериями оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и практические навыки;
- способность к организации деятельности предприятий общественного питания и руководству персоналом (для директора (управляющего, менеджера, заведующего) предприятия, заведующего производством, начальника цеха, метрдотеля и др.);
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

Функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу должны фиксироваться в персонифицированных должностных инструкциях, утвержденных руководителем организации.

К персоналу предприятий общественного питания всех типов и классов предъявляют следующие общие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия (организации);
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- знание требований нормативных и технических документов на услуги общественного питания, в том числе на продукцию общественного питания;
- владение профессиональной терминологией;

– повышение квалификации работников (не реже одного раза в пять лет).

Обслуживающий и производственный персонал предприятия общественного питания должен проходить предварительные (при поступлении на работу) и периодические медицинские осмотры, гигиеническую подготовку и аттестацию в установленном порядке.

**4. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53105-2008 «Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 514-ст.**

Дата введения стандарта – 1 января 2010 г. Стандарт введен впервые.

Стандарт устанавливает общие требования к оформлению, построению и содержанию технологических документов на продукцию общественного питания.

Стандарт распространяется на технологические документы на продукцию, изготавливаемую предприятиями общественного питания различных форм собственности и индивидуальными предпринимателями.

В стандарте дается определение следующим терминам: **технология производства продукции общественного питания, технологический процесс, технологическая операция, технологическое оборудование, технические условия (ТУ), технологический контроль, входной контроль, операционный контроль, приемочный контроль, кулинарная обработка, порция, рецептура продукции общественного питания.**

Изготовление продукции общественного питания осуществляют в соответствии с технологическими документами, содержащими требования к технологии производства.

К технологическим документам относят следующие документы:

- технологические карты на продукцию общественного питания (ТК);

- технологические инструкции по производству (и/или доставке и реализации) продукции общественного питания (ТИ);

- технико-технологические карты на новую продукцию общественного питания (ГТК).

Технологические документы утверждает руководитель организации (предприятия) общественного питания. Срок действия технологических документов не ограничен.

Стандарт дает определение и требования к оформлению, построению и содержанию технологических документов, таких как:

Технологическая карта – документ, содержащий рецептуру и описание технологического процесса изготовления продукции, оформления и подачи блюда (изделия).

В приложении приводится рекомендуемая форма технологической карты.

Технологическая инструкция (ТИ) – документ, устанавливающий требования к процессам изготовления, хранения, транспортирования сырья, полуфабрикатов и готовых блюд (изделий) или доставке.

Технологическую инструкцию разрабатывают для конкретного вида или группы однородной продукции общественного питания. Технологическая инструкция может быть самостоятельным технологическим документом или разрабатываться в качестве приложения к национальным стандартам, стандартам организации и техническим условиям.

Технико-технологическая карта (ТТК) – документ, разрабатываемый на новую продукцию и устанавливающий требования к качеству сырья и пищевых продуктов, рецептуру продукции, требования к технологическому процессу изготовления, к оформлению, реализации и хранению, показатели качества и безопасности, а также пищевую ценность продукции общественного питания. ТТК разрабатываются только на новую нетрадиционную продукцию, впервые изготавливаемую на предприятии общественного питания. Каждая технико-технологическая карта имеет порядковый номер, и хранится на предприятии. При внесении изменений в рецептуру или технологию производства продукции технико-технологическую карту переоформляют.

**5. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53106-2008 «Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 515-ст.**

Дата введения стандарта – 1 января 2010 г. Стандарт введен впервые.

Стандарт распространяется на продукцию общественного питания и устанавливает метод расчета отходов и потерь при кулинарной (механической и тепловой) обработке продовольственного сырья и пищевых продуктов непосредственно на предприятиях общественного питания.

В стандарте дается определение следующим терминам: кулинарная готовность, кулинарная обработка, механическая обработка, тепловая обработка, технологическая операция, отходы при кулинарной обработке, потери при кулинарной обработке,

сырье продовольственное, продукты пищевые, полуфабрикат, потери производственные, потери неучтенные.

Отходы и потери при механической и тепловой обработке сырья (продуктов) определяют:

– для продовольственного сырья и полуфабрикатов каждого вида промышленной обработки;

– продовольственного сырья различного термического состояния (свежее, охлажденное, замороженное);

– овощного (картофель, овощи, зелень, консервы), плодово-ягодного и другого сырья растительного происхождения;

– различных способов и приемов тепловой обработки (например, жарка мяса до различной степени готовности, приготовление продуктов в пароконвектомате, под давлением, на гриле, в хосперах, на открытом огне, на плите деликатного нагрева и др.).

Установленные отходы и потери сырья распространяются на конкретную партию сырья. Определение отходов и потерь на сырье может осуществляться непосредственно в предприятиях общественного питания. Результаты определений оформляют актами, формы которых приведены в приложениях.

Отходы и потери на сырье используют в рецептурах при разработке и оформлении технологических документов на продукцию общественного питания.

Далее в стандарте дана методика и порядок проведения работ по определению отходов и потерь от начала до конца технологического процесса, с учетом всех отходов и потерь на каждой технологической операции.

**6. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53523-2009 «Услуги общественного питания. Общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. № 774-ст.**

Дата введения стандарта – 1 января 2011 г. Стандарт введен впервые.

Стандарт устанавливает общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания. Требования стандарта предназначены для применения заготовочными предприятиями общественного питания независимо от их вида, мощности и ассортимента изготавливаемой продукции. Положения стандарта рекомендованы к применению заготовочными предприятиями общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В стандарте дается определение следующим терминам:

– **заготовочное предприятие общественного питания:** предприятие общественного питания, предназначенное для производства продукции общественного питания, снабжения доготовочных предприятий общественного питания, магазинов и отделов кулинарии, предприятий розничной торговли, а также для доставки потребителям по их заказам на дом, в офисы, на рабочие места и др.

К заготовочным предприятиям общественного питания относят: фабрики-заготовочные, фабрики-кухни, специализированные цехи по производству полуфабрикатов, кулинарных, булочных, кондитерских изделий и блюд, специализированные предприятия для определенного контингента потребителей – школьные кулинарные фабрики, заготовочные предприятия школьного питания, комбинаты школьного питания, заготовочные предприятия детского питания, предприятия бортового питания, питания пассажиров железнодорожного транспорта и др. Вид и наименование заготовочного предприятия общественного питания определяются в зависимости от вида и объема перерабатываемого сырья и полуфабрикатов, ассортимента и объема изготавливаемой продукции, контингента потребителей.

– **интенсивное охлаждение продукции общественного питания:** Процесс быстрого охлаждения продукции до низких плюсовых температур, производимого в специальном холодильном оборудовании, с целью сохранения качества и безопасности продукции и увеличения сроков ее хранения.

– **быстрое (шоковое) замораживание продукции общественного питания:** Процесс ускоренного понижения температуры продукции ниже криоскопической, сопровождаемый льдообразованием, со средней скоростью не ниже 0,5 см/ч, до достижения внутри продукции (в термическом центре) температуры минус 18°С.

– **полуфабрикат высокой степени готовности:** Полуфабрикат, из которого в результате осуществления минимального числа необходимых технологических операций приготавливают блюдо или кулинарное (мучное кондитерское) изделие.

В стандарте определены общие требования к заготовочным предприятиям общественного питания.

Технологическое и холодильное оборудование заготовочных предприятий общественного питания должно соответствовать общим требованиям безопасности и использоваться в соответствии с требованиями техники безопасности и эксплуатационной документации изготовителей оборудования.

Заготовочные предприятия общественного питания должны быть укомплектованы персоналом с соответствующими профессиональными навыками, знаниями и умениями, прошедшим подготовку и инструктажи по охране труда и технике безопасности.

На заготовочных предприятиях общественного питания необходимо осуществлять постоянный технологический контроль качества и безопасности процессов производства на всех этапах изготовления продукции от поступления сырья до реализации и доставки продукции в соответствии с требованиями ГОСТ

Р 50763, ГОСТ Р 53104. Для осуществления технологического контроля на заготовочных предприятиях с объемом изготавливаемой продукции более 5000 блюд в смену рекомендуется организовывать собственные технологические лаборатории.

Технологические процессы на заготовочных предприятиях общественного питания могут включать следующие основные стадии:

- приемку и хранение продовольственного сырья, пищевых продуктов и полуфабрикатов промышленной выработки;
- предварительную подготовку сырья и продуктов;
- механическую обработку сырья;
- тепловую обработку пищевых продуктов и полуфабрикатов;
- производство полуфабрикатов и/или производство полуфабрикатов высокой степени готовности, кулинарных, булочных и кондитерских изделий, блюд;
- охлаждение (интенсивное охлаждение) или быстрое (шоковое) замораживание готовой продукции;
- фасовку и упаковку полуфабрикатов, кулинарных, булочных, кондитерских изделий, блюд;
- маркировку упакованных полуфабрикатов, кулинарных, булочных, мучных кондитерских изделий, блюд;
- хранение изготовленной продукции;
- комплектацию изготовленной продукции общественного питания по заказам;
- транспортирование и доставку изготовленной продукции общественного питания по заказам;
- транспортирование возвратной тары;
- мойку и санитарную обработку тары и средств перемещения;
- хранение и утилизацию пищевых отходов.

#### **4. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

В последнее время участились случаи издания различными органами и отдельными авторами Сборников рецептур, с использованием утративших силу нормативов. Отдельные издательства неоправданно ссылаются на согласование с Федеральным органом по торговле.

Сборники технологических нормативов 1996-2003 годов издания, издательства «Хлебпродинформ» относятся к технологическим нормативным документам наряду с ГОСТами, ОСТами, Стандартами организаций и другой технологической документацией и содержат единые требования к технологическим процессам, готовой продукции массового изготовления, определяющие их безопасность, а также нормы расчетов выхода полуфабрикатов, готовых изделий для предприятий общественного питания.

Сборники технологических нормативов предназначены для предприятий общественного питания всех организационно-правовых форм хозяйствования.

Сборники рецептур блюд и кулинарных изделий составлены из наиболее распространенных и традиционных рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания, включая блюда национальных кухонь народов России.

В соответствии с действующим законодательством устанавливается обязательное соблюдение технологических режимов при приготовлении продукции и обеспечение ее безопасности для здоровья потребителей. С учетом этого изложенные в рецептурах Сборников правила технологии приготовления блюд и изделий (последовательность технологического процесса, температурный режим, взаимозаменяемость продуктов, кулинар-

ное назначение мясных полуфабрикатов) являются обязательными.

Вместе с тем требования Сборников по органолептическому показателю – нарезка продуктов, входящих в состав блюд, отнесены к рекомендательным.

Рекомендательный подход допускается в применении указанных в Сборниках расчетов выхода полуфабрикатов и готовых изделий, а также норм отпуска порций блюд (изделий), в том числе соусов и гарниров.

Обязательным условием для качественного приготовления полуфабрикатов, блюд и кулинарных изделий на предприятиях общественного питания является использование сырья, отвечающего требованиям государственных и отраслевых стандартов, технических условий, медико-биологических и санитарных норм качества продовольственного сырья и пищевых продуктов и другой действующей нормативно-технической документации.

При использовании стандартного сырья, отличающегося от предусмотренного в рецептурах, норма вложения сырья должна определяться в соответствии с таблицами, приведенными в приложении к Сборнику.

В случае поступления пищевых продуктов других кондиций, в том числе новых видов и импортных товаров, нормы отходов и потерь при технологической обработке этого сырья определяются предприятиями самостоятельно путем **контрольных проработок**.

Рецептуры традиционных блюд и изделий представлены в трех вариантах по набору сырья и выходу готовой продукции, а рецептуры национальных блюд представлены одним оптимальным вариантом. Предприятию предоставлено право выбора варианта рецептур.

В сборниках включены нормативные материалы, позволяющие определить расход сырья, выход полуфабрикатов и готовых

изделий, размеры потерь при тепловой обработке блюд и кулинарных изделий; приведены также таблицы продолжительности тепловой обработки некоторых продуктов. Кроме того, приводятся рекомендации по отпуску и оформлению блюд, которые могут быть изменены с учетом сложившихся условий работы предприятия.

### **Перечень сборников рецептур, разрешенных к использованию в общественном питании**

1. Сборник технологических нормативов. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. Часть 1, М.: Хлебпродинформ 1996 под редакцией Ф.Л. Марчука.

2. Сборник технологических нормативов. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания. Часть 2, М.: Хлебпродинформ 1997 под редакцией Ф.Л. Марчука.

3. Сборник технологических нормативов. Сборник рецептур на торты, пирожные, кексы, рулеты, пряники, коврижки и сдобные булочные изделия. Часть 3, М.: Хлебпродинформ 2000.

4. Сборник технологических нормативов. Справочник руководителя предприятий общественного питания. Часть 4, М.: Хлебпродинформ 2001.

5. Сборник технологических нормативов. Сборник рецептур блюд национальной кухни. Часть 5, М.: Хлебпродинформ 2002.

6. Сборник технологических нормативов. Сборник рецептур для диетического питания. Часть 6, М.: Хлебпродинформ 2003.

7. Сборник технологических нормативов. Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания при общеобразовательных школах. Хлебпродинформ 2004.

## 5. РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

В соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» контрольно-кассовая техника должна применяться на территории Российской Федерации в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

Вместе с тем, **организации и индивидуальные предприниматели, являющиеся налогоплательщиками единого налога на вмененный доход** для отдельных видов деятельности, при осуществлении видов предпринимательской деятельности, установленных пунктом 2 статьи 346.26 Налогового кодекса РФ, **могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники при условии выдачи по требованию покупателя (клиента) документа** (товарного чека, квитанции или другого документа, **подтверждающего прием денежных средств** за соответствующий товар (работу, услугу). Указанный документ выдается в момент оплаты товара (работы, услуги) и должен содержать следующие сведения:

наименование документа;

порядковый номер документа, дату его выдачи;

наименование для организации (фамилия, имя, отчество – для индивидуального предпринимателя);

идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный организации (индивидуальному предпринимателю), выдавшей (выдавшему) документ;

наименование и количество оплачиваемых приобретенных товаров (выполненных работ, оказанных услуг);

сумму оплаты, осуществляемой наличными денежными средствами и (или) с использованием платежной карты, в рублях;

должность, фамилию и инициалы лица, выдавшего документ, и его личную подпись.

---

! В последнее время стали очень распространены расчеты с помощью банковских пластиковых карт благодаря своему удобству и ряду преимуществ, таких как:

- повышение конкурентоспособности за счет предоставления клиентам более широкого выбора вариантов платежа;

- увеличение оборота за счет привлечения новых клиентов – держателей карт и увеличения суммы совершаемых покупок;

- уменьшение рисков, связанных с приемом наличных денег;

- оптимизация учета и контроля продаж товаров и услуг;

- улучшение имиджа предприятия и качества обслуживания клиентов.

Кроме того, процедура получения возможности осуществлять свои расчеты с клиентами по пластиковым картам, достаточно проста: для этого необходимо заключить с банком договор – эквайринг, в котором определяется процесс проведения платежей.

Большинство банков по договору эквайринга предоставляют свои услуги на следующих условиях:

- бесплатная установка на территории предприятия необходимого оборудования;

- обучение сотрудников правилам обслуживания держателей карт и оформления операций с использованием карт;

– бесплатное предоставление расходных материалов на обслуживание;

– консультации в случае возникновения затруднений при оформлении операций оплаты по картам и др.

Размер комиссионного вознаграждения по договору эквайринга каждый банк также устанавливает индивидуально, в среднем это от 1,5 до 6 процентов.

---

## **6. ФОРМЫ ПЕРВИЧНОЙ УЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПО УЧЕТУ ОПЕРАЦИЙ В ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ**

### **Постановление Госкомстата РФ от 25 декабря 1998 г. № 132 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету торговых операций» (краткое содержание)**

Данным постановлением утверждены согласованные формы первичной учетной документации по учету операций в общественном питании, которые согласованы с Минфином России и Минэкономике России.

В постановление включен Альбом унифицированных форм с кратким указанием по их применению и заполнению.

В формах предусмотрены зоны кодирования информации. Коды, по которым нет ссылок на общероссийские классификаторы, предназначены для обобщения и систематизации информации при обработке данных средствами вычислительной техники и проставляются по системе кодирования, принятой в организации.

Ведение первичного учета по унифицированным формам первичной учетной документации, включенных в настоящий альбом, распространяется на юридические лица всех организационно-правовых форм и форм собственности, осуществляющие деятельность в отраслях экономики.

Перечень форм первичной учетной документации по учету операций в общественном питании:

– Калькуляционная карточка (**форма № ОП-1**)

Применяется для определения цены продажи отдельно на каждое блюдо (изделие) с помощью калькуляции. Калькуляционная карточка может составляться из расчета стоимости сы-

рья на сто блюд для наиболее точного определения цены одного блюда (изделия).

При изменении компонентов в сырьевом наборе блюда и цены на сырье и продукты новая цена блюда определяется в последующих свободных графах калькуляционной карточки с указанием в заголовке даты произведенных изменений. В графе «Дата составления» указывается дата последней записи в карточке.

– План-меню (**форма № ОП-2**)

Применяется для определения меню на каждый день.

Составляется ежедневно в одном экземпляре заведующим производством накануне дня приготовления пищи, утверждается руководителем организации.

– Требование в кладовую (**форма № ОП-3**)

Применяется для определения отпуска необходимого количества продуктов из кладовой. Составляется в одном экземпляре с учетом потребности в сырье (продуктах) на предстоящий день и остатка сырья на производстве (кухне) на начало дня.

На основании требования выписывается накладная на отпуск товара.

– Накладная на отпуск товара (**форма № ОП-4**)

Применяется для оформления отпуска продуктов (товаров) и тары из кладовой организации в производство (кухню), буфеты, мелкорозничную сеть, а также при одноразовом отпуске готовых изделий с кухни в филиалы, буфеты, мелкорозничную сеть, раздаточную, если она отделена от основного производства.

Накладные выписываются на основании требований в кладовую.

– Закупочный акт (**форма № ОП-5**)

– Дневной заборный лист (**форма № ОП-6**)

Применяется для оформления отпуска продукции (изделий) из производства (кухни) в филиалы, буфеты и мелкорозничную

сеть, подчиненные данной организации (столовой, ресторана), а также в раздаточную в тех случаях, когда она отделена от основного производства. Бланки дневных заборных листов нумеруются в бухгалтерии организации и выдаются каждому материально ответственному лицу под расписку в специальном журнале.

– Опись дневных заборных листов (накладных) (**форма № ОП-7**)

– Акт о бое, ломе и утрате посуды и приборов (**форма № ОП-8**)

– Ведомость учета движения посуды и приборов (**форма № ОП-9**)

– Акт о реализации и отпуске изделий кухни (**форма № ОП-10**)

– Акт о продаже и отпуске изделий кухни (**форма № ОП-11**)

Применяется в организациях общественного питания, где форма расчетов с потребителями не позволяет получить данные о реализации изделий кухни по наименованиям и количеству.

Составляется ежедневно только в стоимостном выражении на основании кассовых чеков, накладных, дневных заборных листов и других документов на продажу и отпуск изделий кухни и прилагается к Ведомости учета движения продуктов и тары на кухне (**форма № ОП-14**).

Акт подписывается членами комиссии, кассиром и проверяется бухгалтером, утверждается руководителем организации.

– Акт о реализации готовых изделий кухни за наличный расчет (**форма № ОП-12**)

– Контрольный расчет расхода специй и соли (**форма № ОП-13**)

– Ведомость учета движения продуктов и тары на кухне (товарный отчет) (**форма № ОП-14**)

– Акт о снятии остатков продуктов, полуфабрикатов и готовых изделий кухни (**форма № ОП-15**)

- Ведомость учета остатков продуктов и товаров на складе (в кладовой) (**форма № ОП-16**)
- Контрольный расчет расхода продуктов по нормам рецептур на выпущенные изделия (**форма № ОП-17**)
- Акт о передаче товаров и тары при смене материально ответственного лица (**форма № ОП-18**)
- Журнал учета столовой посуды и приборов, выдаваемых под отчет работникам организации (**форма № ОП-19**)
- Заказ-счет (**форма № ОП-20**)
- Акт на отпуск питания сотрудникам организации (**форма № ОП-21**)
- Акт на отпуск питания по безналичному расчету (**форма № ОП-22**)
- Акт о разделке мяса-сырья на полуфабрикаты (**форма № ОП-23**)
- Ведомость учета движения готовых изделий в кондитерском и других цехах (**форма № ОП-24**)
- Наряд-заказ на изготовление кондитерских и других изделий (**форма № ОП-25**)

## **7. САНИТАРНЫЕ ПРАВИЛА В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ (краткое содержание)**

**1. Санитарные правила СП 1.1.1058-01 «Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий», утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 13 июля 2001 г. № 18.**

Санитарные правила определяют порядок организации и проведения производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и предусматривают обязанности юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по выполнению их требований.

Данные санитарные правила предназначены для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих подготовку к вводу и/или производство, хранение, транспортировку и реализацию продукции, выполняющих работы и оказывающих услуги, а также для органов и учреждений государственной санитарно-эпидемиологической службы Российской Федерации, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический надзор.

Объектами производственного контроля являются производственные, общественные помещения, здания, сооружения, санитарно-защитные зоны, зоны санитарной охраны, оборудование, транспорт, технологическое оборудование, технологические процессы, рабочие места, используемые для выполнения работ, оказания услуг, а также сырье, полуфабрикаты, готовая продукция, отходы производства и потребления.

Программа (план) производственного контроля составляется юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем до начала осуществления деятельности. Необходимые изменения, дополнения в программу (план) производственного контроля вносятся при изменении вида деятельности, технологии производства, других существенных изменениях деятельности, влияющих на санитарно-эпидемиологическую обстановку.

Разработанная программа (план) производственного контроля утверждается руководителем организации, индивидуальным. Мероприятия по проведению производственного контроля осуществляются юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

Ответственность за своевременность организации, полноту и достоверность осуществляемого производственного контроля несут юридические лица, индивидуальные предприниматели.

Санитарные правила определяют требования к программам производственного контроля, а так же права и обязанности юридических лиц, индивидуальных предпринимателей при осуществлении производственного контроля.

## **2. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья», утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 8 ноября 2001 г. № 31.**

Настоящие санитарные правила разработаны с целью предотвращения возникновения и распространения инфекционных и неинфекционных заболеваний (отравлений) среди населения Российской Федерации и определяют основные санитарно-ги-

гиенические нормы и требования к размещению, устройству, планировке, санитарно-техническому состоянию, содержанию организаций, условиям транспортировки, приемки, хранения, переработки, реализации продовольственного сырья и пищевых продуктов, технологическим процессам производства, а также к условиям труда, соблюдению правил личной гигиены работников.

Санитарные правила распространяются на действующие, строящиеся и реконструируемые организации общественного питания, независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, в том числе при приготовлении пищи и напитков, их хранении и реализации населению и содержат следующие разделы:

1. Общие положения и область применения.
2. Требования к размещению.
3. Требования к водоснабжению и канализации.
4. Требования к условиям работы в производственных помещениях.
5. Требования к устройству и содержанию помещений.
6. Требования к оборудованию, инвентарю, посуде и таре.
7. Требования к транспортировке, приему и хранению сырья, пищевых продуктов.
8. Требования к обработке сырья и производству продукции.
9. Требования к раздаче блюд и отпуску полуфабрикатов и кулинарных изделий.
10. Санитарные требования к выработке кондитерских изделий с кремом.
11. Санитарные требования к производству мягкого мороженого.
12. Мероприятия по борьбе с насекомыми и грызунами.
13. Санитарные требования к личной гигиене персонала организации.

14. Организация производственного контроля.
15. Требования к соблюдению санитарных правил.
16. Требования к временным организациям общественного питания быстрого обслуживания.

**3. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.2.1078-01 «Гигиенические требования к безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов», утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 20 августа 2002 г. № 27.**

Санитарные правила предназначены для граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, деятельность которых осуществляется в области изготовления, ввоза и оборота пищевых продуктов, оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и сфере общественного питания, а также для органов и учреждений Государственной санитарно-эпидемиологической службы Российской Федерации, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический надзор и контроль.

Изготавливаемые, ввозимые и находящиеся в обороте на территории Российской Федерации пищевые продукты по безопасности и пищевой ценности должны соответствовать санитарным правилам.

Требования Санитарных правил должны выполняться при разработке нормативных и технических документов, регламентирующих вопросы изготовления, ввоза и оборота пищевых продуктов.

При разработке новых видов пищевых продуктов, новых технологических процессов их изготовления, упаковки, хранения, перевозок индивидуальные предприниматели и юридические лица обязаны обосновывать требования к качеству и без-

опасности, сохранению качества и безопасности, разрабатывать программы производственного контроля за качеством и безопасностью, методики их испытаний, устанавливать сроки годности таких пищевых продуктов.

Проекты технических документов подлежат санитарно-эпидемиологической экспертизе в установленном порядке.

Изготовление пищевых продуктов должно осуществляться в соответствии с нормативными и техническими документами и подтверждаться изготовителем удостоверением качества и безопасности пищевых продуктов.

Не требуется оформление удостоверения качества и безопасности на пищевые продукты общественного питания.

Для продовольственного сырья растительного происхождения обязательна информация о пестицидах, использованных при возделывании сельскохозяйственных культур, фумигации помещений и тары для их хранения, борьбы с вредителями продовольственных запасов, а также дата последней обработки ими.

Для продовольственного сырья животного происхождения обязательна информация об использовании (или отсутствии такового) пестицидов для борьбы с эктопаразитами или заболеваниями животных и птицы, для обработки животноводческих и птицеводческих помещений, прудовых хозяйств и водоемов для воспроизводства рыбы, также с указанием наименования пестицида и конечной даты его использования.

Ввоз, использование и оборот продовольственного сырья растительного и животного происхождения, не имеющего информации о применении пестицидов при его производстве, не допускается.

Продовольственное сырье и пищевые продукты должны быть расфасованы и упакованы в материалы, разрешенные для контакта с пищевыми продуктами, такими способами, которые

позволяют обеспечить сохранность их качества и безопасность при их хранении, перевозках и реализации, в том числе с пролонгированными сроками годности.

Индивидуальные предприниматели и юридические лица, осуществляющие деятельность по изготовлению и обороту пищевых продуктов, оказанию услуг в сфере розничной торговли пищевыми продуктами и сфере общественного питания, обязаны предоставлять покупателям или потребителям, а также органам государственного надзора и контроля полную и достоверную информацию о качестве и безопасности пищевых продуктов, соблюдении требований нормативных документов при изготовлении и обороте пищевых продуктов и оказании услуг в сфере розничной торговли и общественного питания.

Маркировка, нанесенная на потребительскую тару, упаковку рыбной продукции, должна содержать дополнительную информацию в отношении однородной пищевой рыбной продукции следующих групп:

– мороженая рыбная продукция:

а) глазированная – масса нетто должна быть указана без массы глазури;

б) производимая из мороженой рыбной продукции – указание на вторичное замораживание;

– замороженная соленая и маринованная рыбная продукция – слова «Замороженная продукция».

За соответствием пищевых продуктов требованиям безопасности и пищевой ценности осуществляется производственный контроль и государственный санитарно-эпидемиологический надзор и контроль.

**4. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»,**

**утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 22 мая 2003 г. № 98».**

Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы разработаны в соответствии с федеральными законами «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», «О качестве и безопасности пищевых продуктов», «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан».

Санитарные правила устанавливают гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов в целях обеспечения безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов в процессе производства, хранения, транспортировки и оборота, а также при их разработке и постановке на производство.

Санитарные правила предназначены для индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, деятельность которых осуществляется в области производства, хранения, транспортировки и реализации пищевых продуктов, а также для органов и учреждений, осуществляющих государственный санитарно-эпидемиологический надзор.

На пищевые продукты, качество которых по истечении определенного срока с момента их изготовления ухудшается и ими приобретаются свойства, опасные для здоровья человека, в связи с чем утрачиваются пригодность для использования по назначению, устанавливаются сроки годности.

Продукты, которые при соблюдении установленных правил хранения не нуждаются в специальных температурных режимах хранения, следует считать нескоропортящимися.

Продукты, требующие для обеспечения безопасности специальных температурных и/или иных режимов и правил, без обеспечения которых они могут привести к вреду для здоровья человека, следует считать скоропортящимися и особо скоропортящимися.

тящимися продуктами, которые подлежат хранению в условиях холода и предназначены для краткосрочной реализации.

В разделе III определены гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов:

Срок годности пищевого продукта определяется периодом времени, исчисляемым со дня его изготовления, в течение которого пищевой продукт пригоден к использованию, либо даты, до наступления которой пищевой продукт пригоден к использованию.

Сроки годности скоропортящихся пищевых продуктов распространяются на продукты в тех видах потребительской и транспортной тары и упаковки, которые указаны в нормативной и технической документации на эти виды продуктов, и не распространяются на продукцию во вскрытой в процессе их реализации таре и упаковке или при нарушении ее целостности.

Скоропортящиеся пищевые продукты после вскрытия упаковки в процессе реализации следует реализовать в срок не более 12 часов с момента ее вскрытия при соблюдении условий хранения (температура, влажность).

Размораживание (дефростация) замороженных пищевых продуктов организациями, реализующими пищевые продукты, не допускается.

Сроки годности нескоропортящихся пищевых продуктов, подлежащих расфасовке в потребительскую тару в процессе реализации, не должны превышать сроков годности продукта в первичной упаковке и должны отсчитываться со дня изготовления продукта организацией-изготовителем.

Не допускается совместное хранение сырых продуктов и полуфабрикатов вместе с готовыми к употреблению пищевыми продуктами.

Транспортирование пищевых продуктов осуществляется специально оборудованными транспортными средствами, на которые в установленном порядке выдается санитарный паспорт.

## **8. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ РАБОТНИКОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

### **Требования к заведующему производством (шеф-повару).**

1. Заведующий производством должен иметь высшее или среднее профессиональное образование.

2. Знать основы организации производственных цехов и производства в целом.

2.1. Быть способным четко организовать производственную деятельность подчиненных, осуществлять рациональную организацию технологического процесса, подбор и расстановку кадров.

2.2. Знать технологию производства продукции общественного питания, требования к качеству блюд, кулинарных, мучных, кондитерских и булочных изделий, санитарные правила для предприятий общественного питания.

2.3. Уметь пользоваться Сборником рецептур блюд, знать порядок составления меню, учет и отчетность, калькуляцию блюд и цены на них, методику определения норм отходов и потерь сырья (продуктов), методику разработки рецептур на новые и фирменные блюда на предприятиях, обладать навыками по разработке стандартов предприятия.

2.4. Знать последовательность технологического процесса, режимы и способы обработки сырья и полуфабрикатов во избежание образования канцерогенных или других потенциально вредных химических веществ при производстве кулинарной продукции.

2.5. Знать особенности приготовления, оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранных кухонь.

2.6. Осуществлять постоянный контроль за технологическими режимами и рецептурами блюд, за соблюдением производственным персоналом санитарных требований и правил личной гигиены.

2.7. Осваивать и использовать новые методы в работе, быстро и самостоятельно принимать обоснованные решения, уметь перестраивать работу в соответствии с новыми требованиями.

2.8. Осознавать необходимость полностью отвечать за последствия своих действий и принимаемых решений при выполнении должностных инструкций.

### 3. ПРАВА.

3.1 Имеет все права, предусмотренные законодательством РФ и Уставом предприятия.

### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

4.1. Несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ и Уставом предприятия.

## **Требования к повару.**

1. Повар должен иметь начальное или среднее профессиональное образование.

### 2. ОБЯЗАННОСТИ.

2.1. Знать рецептуры и технологию производства полуфабрикатов, блюд и кулинарных изделий, в том числе совместимость, взаимозаменяемость продуктов, изменения, происходящие в процессе кулинарной обработки сырья.

2.2. Соблюдать санитарно-гигиенические требования при производстве кулинарной продукции, условия, сроки хранения, транспортирования и реализации продукции.

2.3. Знать основные критерии безопасности кулинарной продукции и не допускать использования сырья и пищевых

продуктов, содержащих потенциально опасные для здоровья вещества химического биологического происхождения в количествах, превышающих допустимые уровни в соответствии с медико-биологическими требованиями и санитарными нормами качества.

2.4. Знать особенности приготовления и подачи национальных блюд и блюд иностранных кухонь.

2.5. Знать правила порционирования, оформления и подачи блюд при обслуживании банкетов, торжественных и ритуальных мероприятий, а также отдельных контингентов потребителей.

2.6. Уметь пользоваться сборниками рецептур, стандартами предприятия, технологическими картами при изготовлении блюд и кулинарных изделий.

### 3. ПРАВА.

3.1. Имеет все права, предусмотренные законодательством РФ и Уставом предприятия.

### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

4.1 Осознавать ответственность за выполняемую работу. Несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ и Уставом предприятия.

## **Требования к администратору.**

Администратор должен иметь профессиональную подготовку

### ОБЯЗАННОСТИ.

2.1. Знать основы трудового законодательства, положения закона РФ «О защите прав потребителей», Правила оказания услуг общественного питания, отраслевые руководящие документы, касающиеся его профессиональной деятельности, в том числе по сертификации услуг.

2.2. Нести ответственность за подготовку зала к обслуживанию, соблюдению режима работы предприятия, за поддержание в зале надлежащего порядка.

2.3. Знать и соблюдать правила и технические приемы обслуживания посетителей, основные правила этикета и сервировки столов.

2.4. Организует своевременную подготовку зала к открытию, в течение рабочего дня следит за чистотой зала, поддержанием в нем порядка.

2.5. Принимает и оформляет заказы на обслуживание различных торжеств, отчитывается за их правильную организацию.

2.6. Следит за соблюдением правил торговли и обеспечением высокой культуры обслуживания, выполнением официантами правил личной гигиены и ношения форменной одежды.

2.7. Встречает посетителей и помогает им в выборе места в зале, разрешает возникающие конфликты между работниками и посетителями.

2.8. Постоянно проводит работу по совершенствованию профессиональных знаний официантов.

### 3. ПРАВА.

3.1. Имеет все права, предусмотренные законодательством РФ и Уставом предприятия.

### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

4.1. Несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ и Уставом предприятия.

## **Требования к официанту.**

Официант должен иметь высокий уровень профессиональной подготовки.

### **ОБЯЗАННОСТИ.**

Знать и уметь применять на практике правила и технические приемы обслуживания посетителей, основные правила этикета, правила сервировки стола.

Знать виды и назначения столовой посуды, приборов, столового белья, применяемые при обслуживании посетителей.

Знать правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре, соответствие ассортимента, вино-водочных изделий характеру подаваемых блюд.

Уметь составлять меню для банкетов, официальных и неофициальных приемов.

В обязанности входит встреча, прием и обслуживание посетителей на официальных и неофициальных приемах, сервировка столов, расстановка на столы холодных блюд различных напитков, фруктов.

Соблюдать санитарные требования и правила личной гигиены.

Осваивать и использовать новые методы в работе, быстро и самостоятельно принимать обоснованные решения.

#### **ПРАВА.**

Имеет все права, предусмотренные законодательством РФ и Уставом предприятия.

#### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.**

4.1. Несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ и Уставом предприятия.

### **Требования к бармену.**

Бармен должен иметь высокую профессиональную подготовку.

#### **ОБЯЗАННОСТИ.**

Знать основы трудового законодательства, положения Закона РФ

«О защите прав потребителей»

Соблюдать санитарные требования и правила личной гигиены.

Знать основные правила этикета и технику обслуживания посетителей за барной стойкой и в зале.

Знать ассортимент, рецептуры, технологию приготовления, правила оформления и подачи алкогольных, слабоалкогольных коктейлей, напитков и даже закусок, блюд и кондитерских изделий.

Знать виды и назначение инвентаря, столовой посуды, приборов, оборудования, используемых при приготовлении и отпуске напитков и закусок.

Знать и соблюдать условия и сроки хранения кулинарной продукции и покупных товаров, температурные режимы подачи напитков и закусок.

Знать правила и формы расчетов с посетителями, правила эксплуатации контрольно-кассовой техники, правила подсчета стоимости покупки и расчета с потребителями.

### 3. ПРАВА.

3.1 Имеет все права, предусмотренные законодательством РФ и Уставом предприятия.

### 4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

4.1 Несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ и Уставом предприятия.

## **Требования к калькулятору.**

**ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ.** Определяет на основе действующих рецептур, закупочных цен, торговых наценок калькуляции на продукцию, реализуемую в организациях общественного питания. Определяет цену на отпускаемую организацией общественного питания продукцию (блюда, полуфабрика-

ты, кулинарные и кондитерские изделия). Производит по мере изменения рецептур, закупочных цен и торговых наценок уточнение цен на готовую продукцию и вносит соответствующие уточнения в калькуляционные карточки. Ведет регистрацию калькуляционных карточек по установленной форме. Составляет на основе заявок заведующего производством (шеф-повара) расчет необходимого количества продуктов для приготовления блюд, полуфабрикатов и кулинарных изделий. Осуществляет выборку из товарных отчетов и ведение оперативного учета выпущенных блюд и собственной продукции. Выписывает ярлыки цен материально-ответственным лицам. Принимает участие в инвентаризации товарно-материальных ценностей.

**ДОЛЖЕН ЗНАТЬ:** постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся продукции, реализуемой в организациях общественного питания, правила пользования сборниками рецептур блюд и кулинарных изделий; нормы раскладки и выхода готовой продукции; торговые наценки и правила пользования ими; порядок и правила расчета (калькулирования) отпускных цен на продукцию общественного питания; порядок оформления калькуляционных карточек и их учет;

Основы организации труда; законодательство о труде и охране труда Российской Федерации; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.

Требования к квалификации по разрядам оплаты. Начальное профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование и специальная подготовка по установленной программе без предъявления требований к стажу работы.

## Требования к буфетчику.

1. Буфетчик должен иметь профессиональную подготовку.

2. Знать порядок обслуживания посетителей и расчета с ними.

2.1. Производить реализацию кулинарной продукции, покупных весовых товаров потребителю в строгом соответствии с нормами их выхода и отпуска.

2.2. Знать и выполнять правила эксплуатации торгово-холодильного оборудования для обеспечения безопасности потребителей в процессе обслуживания.

2.3. Знать ассортимент, рецептуру, технологию приготовления реализуемых блюд, закусок и напитков.

2.4. Знать правила нарезки продуктов, правила оформления и отпуска блюд, отдельных товаров.

2.5. Соблюдать товарное соседство, сроки и температурные режимы хранения блюд, полуфабрикатов, кулинарных изделий и покупных товаров.

2.6. Знать виды и назначение используемой посуды, приборов и инвентаря.

2.7. Знать способы, правила размещения и выкладки товаров на буфетных стойках и правилах, режимы хранения продуктов в холодильных шкафах.

2.8. Знать краткую товароведно-технологическую и кулинарную характеристику реализуемых товаров и продукции.

2.9. Знать способы и правила упаковки товаров и продукции.

2.10. Знать правила эксплуатации контрольно-кассового аппарата, правила подсчета стоимости покупки и расчета с потребителями

## **Требования к кассиру.**

1. Кассир должен иметь профессиональную подготовку.

1.1. Знать порядок выполнения кассовых операций, правила расчета с потребителем.

1.2. Знать ассортимент реализуемой продукции, ее выход и цены на продукцию и оказываемые услуги.

1.3. Знать признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств и ценных бумаг.

1.4. Знать устройство и правила эксплуатации контрольно-кассовой техники различных систем.

## **Требования к гардеробщику.**

Гардеробщик должен получить соответствующий инструктаж от руководителя предприятия.

1.1. Знать правила приема и хранения личных вещей потребителей, порядок оформления документов в случае утери жетона.

1.2. Принимать от потребителей на хранение верхнюю одежду, головные уборы, обувь и др. личные вещи (зонты, сумки, портфели) и нести ответственность за их сохранность в установленном порядке.

1.3. Оказывать помощь пожилым людям, инвалидам и женщинам в процессе обслуживания.

1.4. Оказывать при необходимости потребителям услуги в виде чистки или мелкого ремонта верхней одежды (пришивание вешалки или пуговицы).

1.5. Нести ответственность за принятые на хранение ценности потребителей.

## **Требования к швейцару.**

1. Швейцар должен получить соответствующий инструктаж от руководителя предприятия.

1.1. Знать правила обслуживания потребителей на данном предприятии.

1.2. Знать расположение средств противопожарной защиты и сигнализации, а также правила пользования ими.

1.3. Информировать потребителей о размещении залов и наличии свободных мест в них, местонахождении ближайших предприятий общественного питания.

1.4. Следить за исправностью входных и внутренних дверей на предприятии, световой рекламой, а также за санитарным состоянием вестибюля и территории около входных дверей.

1.5. Знать номера телефонов вызова такси, милиции, скорой помощи, пожарной команды и т.п.

## **Требования к продавцу магазина (отдела) кулинарии.**

1. Продавец магазина (отдела) кулинарии должен иметь специальную подготовку.

1.1. Знать порядок обслуживания потребителей в магазинах кулинарии.

1.2. Знать ассортимент и краткую характеристику реализуемых в магазине полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий.

1.3. Знать ассортимент и товароведную характеристику покупных товаров, признаки их недоброкачества и порядок списания продуктов.

1.4. Знать сроки и условия хранения реализуемых полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий (температурные режимы, товарное соседство).

1.5. Знать и соблюдать правила эксплуатации торгово-технологического оборудования.

1.6. Знать виды, назначение инвентаря, посуды и инструментов, используемых при обслуживании посетителей.

1.7. Знать правила размещения и выкладки продукции в витринах, способы упаковки товаров.

1.8. Знать правила работы и эксплуатации на контрольно-кассовой технике.

### **Требования к кухонному рабочему.**

1. Кухонный рабочий должен пройти профессиональную подготовку на производстве.

1.1. Знать наименование кухонной посуды, инвентаря, инструментов, их назначение, правила и способы закрытия и вскрытия тары, правила перемещения продуктов и готовой продукции на производстве.

1.2. Знать правила включения и выключения технологического оборудования.

1.3. Знать виды и концентрации используемых моющих и дезинфицирующих средств.

1.4. Владеть безопасными приемами работы при переноске, погрузке, разгрузке, транспортировке грузов.

## **9. ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

**1. Вопрос:** Организация оказывает услуги в области общественного питания (ресторан и бар). Административным органом проведена проверка соблюдения организацией законодательства о защите прав потребителей, в ходе которой выявлено включение в правила посещения ресторана и бара, утвержденные руководителем организации и устанавливающие условия, при которых потребителям оказываются услуги общественного питания, условий, ущемляющих установленные законом права потребителей. Как установил административный орган, данные правила предусматривают взимание с посетителей платы за вход в бар в размере 50 руб. Административный орган в установленном порядке вынес постановление о привлечении организации к административной ответственности, предусмотренной ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ. Правомерно ли привлечение организации к административной ответственности в указанном случае?

**Ответ:** Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную

защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Потребителем согласно Закону № 2300-1 признается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Исполнителем является организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Правила посещения ресторана и бара, утвержденные руководителем организации, оказывающей услуги общественного питания, следует рассматривать как часть договора на оказание услуг общественного питания.

Согласно ч. 2 ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от одной тысячи до двух тысяч рублей; на юридических лиц – от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей.

В соответствии с п. 2 ст. 16 Закона № 2300-1 запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

В силу п. 3 ст. 16 Закона № 2300-1 продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату.

Согласно п. 24 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 (далее – Правила), наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить по-

ребителю другие возмездные услуги. Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату.

Положения правил посещения ресторана и бара, утвержденных руководителем организации, оказывающей услуги общественного питания, предусматривающие взимание с посетителей платы за вход в бар в размере 50 руб., означают, что, в случае если потребитель захочет воспользоваться услугами бара, он в любом случае должен будет оплатить их.

С учетом изложенного взимание платы за вход в бар является нарушением п. 24 Правил.

Правомерность подобных выводов подтверждается и судебной практикой (см., например, Постановление ФАС Уральского округа от 04.11.2002 № Ф09-2337/02-АК).

Таким образом, привлечение организации к административной ответственности в указанном случае правомерно.

**2. Вопрос: В карте вин (прейскуранте) ресторана, принадлежащего индивидуальному предпринимателю, не указаны цены на алкогольную продукцию объемом 0,1 или 0,05 литра. Является ли подобный факт нарушением, влекущим ответственность?**

**Ответ:** В соответствии с п. 3 ст. 11 Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» алкогольная продукция, находящаяся в розничной продаже на территории Российской Федерации, сопровождается информацией на русском языке, которая в том числе должна содержать сведения о наименовании алкогольной продукции, цене алкогольной продукции, объеме алкогольной продукции в потребительской таре.

Согласно п. 141 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, в организациях общественного питания в прејскурантах на алкогольную продукцию указываются наименование алкогольной продукции, объем алкогольной продукции в потребительской таре, цена за весь объем алкогольной продукции в потребительской таре, а также за 0,1 л или 0,05 л.

На основании ч. 3 ст. 14.16 Кодекса РФ об административных правонарушениях нарушение иных правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от трех тысяч до четырех тысяч рублей с конфискацией алкогольной и спиртосодержащей продукции или без таковой; на юридических лиц – от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей с конфискацией алкогольной и спиртосодержащей продукции или без таковой.

Статьей 2.4 КоАП РФ установлено, что лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, несут административную ответственность как должностные лица.

Таким образом, в рассматриваемой ситуации нарушен п. 141 Правил продажи отдельных видов товаров, за что согласно ч. 3 ст. 14.16 КоАП РФ предприниматель может быть привлечен к ответственности в виде административного штрафа в размере от трех тысяч до четырех тысяч рублей с конфискацией алкогольной и спиртосодержащей продукции или без таковой.

Указанный вывод подтверждает арбитражная практика, в том числе Постановления ФАС Уральского округа от 05.05.2008 № Ф09-3021/08-С1, ФАС Центрального округа от 13.11.2007 по делу № А62-585/2007, ФАС Поволжского округа от 03.12.2008 по делу № А12-12804/08-С67, ФАС Волго-Вятского округа от 02.09.2008 по делу № А79-1935/2008.

**3. Вопрос:** Является ли нарушением, ответственность за которое предусмотрена ст. 14.5 КоАП, факт того, что кассовый чек был положен на барную стойку, а не выдан на руки покупателю?

**Ответ:** В соответствии с п. 1 ст. 2 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (далее – Закон № 54-ФЗ) контрольно-кассовая техника применяется на территории РФ в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

В силу ст. 14.5 Кодекса РФ об административных правонарушениях продажа товаров, выполнение работ либо оказание услуг в организациях торговли либо в иных организациях, осуществляющих реализацию товаров, выполняющих работы либо оказывающих услуги без применения в установленных законом случаях контрольно-кассовых машин, влечет наложение административного штрафа на юридических лиц в размере от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей.

Согласно ст. 5 Закона № 54-ФЗ организации (за исключением кредитных организаций) и индивидуальные предприниматели, применяющие ККТ, обязаны в том числе выдавать покупателям (клиентам) при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в момент оплаты отпечатанные ККТ кассовые чеки.

Требования к контрольно-кассовой технике, используемой организациями и индивидуальными предпринимателями, порядок и условия ее регистрации и применения определяются Правительством РФ (ст. 4 Закона № 54-ФЗ).

В соответствии с п. 4.1 Типовых правил эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением, утвержденных Письмом Минфина России от 30.08.1993 № 104, кассир-операционист или другое материально ответственное лицо (контролер-кассир, официант, продавец, буфетчик, приемщик заказов и др.) обязаны в том числе получить от покупателей (клиентов) деньги за товары или оказанные услуги согласно сумме, называемой покупателем (клиентом) и обозначенной в прейскуранте на оказываемые услуги, ценнике на продаваемый товар, в предприятиях общественного питания – обозначенной в меню или ценниках в следующем порядке, а именно: четко назвать сумму полученных денег и положить эти деньги отдельно на виду у покупателя (клиента); напечатать чек (при расчетах с использованием ККТ); назвать сумму причитающейся сдачи и выдать ее покупателю (клиенту) вместе с чеком (при этом бумажные купюры и разменную монету выдать одновременно).

При этом в п. 1 Постановления Пленума ВАС РФ от 31.07.2003 № 16 предусмотрены случаи неприменения контрольно-кассовых машин, а именно: фактическое неиспользование контрольно-кассового аппарата (в том числе по причине его отсутствия); использование контрольно-кассовой машины, не зарегистрированной в налоговых органах; использование контрольно-кассовой машины, не включенной в Государственный реестр; использование контрольно-кассовой машины без фискальной (контрольной) памяти, с фискальной памятью в нефискальном режиме или с вышедшим из строя блоком фискальной памяти; использование контрольно-кассовой машины, у которой пломба отсутствует либо имеется повреждение, свидетельствующее о возможности доступа к фискальной памяти; пробитие контрольно-кассовой машиной чека с указанием суммы, менее уплаченной покупателем (клиентом).

Согласно позиции арбитражных судов факт невыдачи чека потребителю при установленном факте применения ККМ не может быть расценен как неприменение контрольно-кассовой техники, а соответственно, не образует объективную сторону правонарушения, ответственность за совершение которого установлена ст. 14.5 КоАП РФ. Кроме того, нет каких-либо препятствий для получения заинтересованным лицом в момент осуществления денежных расчетов пробитого чека, положенного на стойку бара (см., например, Решение Арбитражного суда Свердловской области от 11.04.2008 № А60-4222/2008-С8, Постановление ФАС Северо-Западного округа от 30.11.2007 № А56-48307/2006).

Таким образом, по нашему мнению, не будет являться нарушением ст. 14.5 КоАП РФ факт пробития кассового чека при том, что отпечатанный чек не был выдан на руки покупателю, а положен на барную стойку.

**4. Вопрос:** В баре осуществляется розничная продажа алкогольной продукции, в том числе и шампанского. В силу особенностей шампанское в баре в розлив не продается, поэтому на ценнике указывается стоимость целой бутылки, а цена за 50 и 100 граммов не указывается. Считается ли это нарушением?

**Ответ:** В соответствии с п. 12 ст. 2 Федерального закона от 22.11.1995 № 171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции» шампанское относится к алкогольной продукции (натуральным винам).

На основании п. 141 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 № 55, в организациях общественного питания в

прейскурантах на алкогольную продукцию указываются наименование алкогольной продукции, объем алкогольной продукции в потребительской таре, цена за весь объем алкогольной продукции в потребительской таре, а также за 0,1 л или 0,05 л.

Отсутствие в ценнике стоимости 50 и 100 грамм шампанского является нарушением вышеуказанных Правил и основанием для привлечения к административной ответственности, предусмотренной п. 3 ст. 14.16 КоАП РФ, в виде штрафа.

**5. Вопрос:** Совершает ли бар правонарушение, если при расчетах с клиентами использует только чек ККТ, не применяя при этом счет официанта?

**Ответ:** В соответствии с п. 1 ст. 2 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (далее – Закон № 54-ФЗ) контрольно-кассовая техника применяется в обязательном порядке всеми организациями и индивидуальными предпринимателями при осуществлении ими наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в случаях продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг.

В то же время согласно п. 2 ст. 2 Закона № 54-ФЗ организации и индивидуальные предприниматели в соответствии с порядком, определяемым Правительством РФ, могут осуществлять наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт без применения ККТ в случае оказания услуг населению при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности.

По смыслу указанной нормы применение соответствующих бланков строгой отчетности в случае оказания услуг населению

носит разрешительный характер. То есть Закон № 54-ФЗ не исключает возможности использования в расчетах с населением только контрольно-кассовой техники без применения соответствующих бланков строгой отчетности.

Счет официанта, утвержденный Письмом Минфина России от 20.12.1993 № 16-31, является бланком строгой отчетности, применяемым организациями общественного питания. Несмотря на то что данная форма является бланком строгой отчетности, без ККТ она не применяется, так как в примечании к ней указано, что сумма счета должна соответствовать чекам, пробитым официантом через контрольно-кассовую машину.

Пунктом 1 Постановления Пленума ВАС РФ от 31.07.2003 № 16 «О некоторых вопросах практики применения административной ответственности, предусмотренной статьей 14.5 Кодекса РФ об административных правонарушениях, за неприменение контрольно-кассовых машин» определен перечень нарушений, которые следует понимать как неприменение ККТ. Одним из таких нарушений является фактическое неиспользование контрольно-кассового аппарата (в том числе по причине его отсутствия).

Следовательно, использование ККТ без применения бланков строгой отчетности при отсутствии иных предусмотренных законодательством признаков нарушений в целях ст. 14.5 КоАП РФ нарушением не является.

Данную точку зрения подтвердил ФАС Поволжского округа в Постановлении от 12.02.2004 № А12-14490/03-С6, указав на то, что согласно Закону № 54-ФЗ к ответственности виновное лицо может быть привлечено за неприменение контрольно-кассовой машины, а не за неприменение бланков строгой отчетности.

Таким образом, оказание организацией услуг общественного питания без использования счетов официантов при условии

наличия кассовых чеков не содержит признаков правонарушения, предусмотренного ст. 14.5 КоАП РФ за неприменение ККТ.

**6. Вопрос: Постановление Правительства РФ от 6 апреля 2011 г. № 243 «О перечне документов, удостоверяющих личность и позволяющих установить возраст покупателя алкогольной продукции, которые продавец вправе потребовать в случае возникновения у него сомнения в достижении этим покупателем совершеннолетия»**

**Кто должен определить документы, подтверждающие совершеннолетие в целях покупки алкоголя?**

**Ответ:** Если продавец сомневается в том, что покупатель алкогольной продукции достиг совершеннолетия, он вправе потребовать у него документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить возраст данного лица.

Закреплено, что перечень документов, которые может потребовать продавец, устанавливает Минпротторг России.

## 10. ЗАКАЗ БЛЮД ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ: ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В связи с ростом спроса на соответствующие услуги и развитием информационных технологий все больше предприятий общественного питания открывают новое направление деятельности – обеспечение офисов горячими обедами, заказ которых осуществляется через Интернет или по телефону. Причем всю информацию о блюде (название, цена и т.д.) и даже его изображение клиент получает на сайте компании. В связи с ужесточением правил дистанционной торговли товарами (когда потребитель заключает договор купли-продажи на основании ознакомления с описанием товара), которая имеет много общего с заказом услуг общепита на расстоянии, следует ожидать аналогичных изменений и в сфере контроля общепита «по Интернету».

Сегодня мы рассмотрим основные требования, которые законодательство о защите прав потребителей выдвигает организациям, реализующим свою продукцию с доставкой.

В первую очередь следует отметить, что Правила продажи товара дистанционным способом<sup>1</sup> не применяются в отношении предоставления услуг, в частности услуг общественного питания. Напомним, что в соответствии с ГОСТом Р 50764-95<sup>2</sup> услуга общественного питания – результат деятельности по удовлетворению потребностей потребителя в питании и проведении досуга. Услуги, предоставляемые предприятиями общепита, разделяются на услуги питания (подразумевают изготовление кулинарной продукции и создание условий для ее реализации и потребления), организации потребления продукции и обслуживания (включают доставку кулинарной продукции и кондитер-

<sup>1</sup> Утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612.

<sup>2</sup> Услуги общественного питания. Общие требования.

ских изделий по заказам потребителей), реализации кулинарной продукции (в том числе отпуск обедов на дом) и т.д. Таким образом, доставка изготовленной на предприятии кулинарной продукции на дом либо в офис включается в понятие услуг общественного питания. По нашему мнению, ее нельзя расценивать в качестве торговли, поскольку торговля подразумевает продажу закупленных товаров без их видоизменения.

Итак, на деятельность по производству и доставке готовых блюд не распространяются нормы, регулирующие дистанционную торговлю, но в полном объеме применяются Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), соответствующие Правила<sup>1</sup>, а также законодательство, регулирующее безопасность пищевой продукции.

## **Информация**

Одним из главных требований к организации общественного питания является обеспечение потребителя полной и достоверной информацией о ней и, в частности, о кулинарной продукции.

Право потребителя получить информацию об исполнителе услуг закреплено в п. 1 ст. 8 Закона. Порядок ее предоставления конкретизирован в п. 11 Правил: указать свое название, место нахождения, тип, класс и режим работы организация должна на вывеске. Однако для потребителей, заказывающих услуги «на расстоянии», это неактуально. В этом случае следует руководствоваться п. 2 ст. 8 Закона: информация в наглядной и доступной форме доводится до потребителей при заключении договора об оказании услуг способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания. Например, если речь идет о заказе обедов через Интернет, то на сайте следует разместить полную информацию

<sup>1</sup> Правила оказания услуг общественного питания, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036.

об исполнителе. То же самое справедливо и в отношении размещения рекламы услуг по изготовлению и доставке пиццы, суши в СМИ. Но это правило небольшие организации общепита не стремятся соблюдать – чаще всего на сайте или в рекламном блоке доступен лишь контактный телефон, что позволяет избежать ответственности за оказание услуг ненадлежащего качества. Придерживаются изложенного принципа в основном крупные организации, дорожащие своей репутацией. Вместе с тем нарушение права потребителя на получение информации об исполнителе – это административное правонарушение (ст. 14.8 КоАП РФ), однако небольшие штрафы (для юридических лиц – от 5 до 10 тыс. руб.) не останавливают недобросовестных «общепитовцев».

Не менее важна информация о предоставляемых услугах общественного питания, предлагаемой кулинарной продукции. Так, в п. 1 ст. 10 Закона исполнителю предписано своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Это означает, что информация о блюдах должна быть предоставлена до их выбора и оформления заказа. Согласно общему положению, содержащемуся в п. 13 Правил, эта информация доводится до потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг, например, размещается на рекламном сайте (при этом ее нужно поддерживать в актуальном состоянии). Соответствующие сведения в отношении услуг общественного питания предусмотрены п. 12 Правил. Перечислим их:

– перечень услуг и условия их оказания (полагаем, что для «дистанционных» отношений потребителя и исполнителя такие услуги, как бронирование мест, организация концертов, услуги бильярда и пр., неактуальны – потребителя фактически будет

интересовать только услуга по доставке. Кроме того, обычно оговаривается доставка блюд в термосах либо необходимость их разогрева в СВЧ-печи; также организации предоставляют бесплатно комплект одноразовой посуды, приборов, хлеб и зубочистки);

– цены в рублях и условия оплаты услуг.

К сведению: многие организации общественного питания, заявляя о бесплатной доставке, ограничивают сумму заказа каким-либо минимальным размером. Если заказ «не вытянет» на нижний предел, то он принят не будет. Однако такой подход (пусть и оправданный экономическими интересами) противоречит закону. Так, из п. 16 Правил следует публичный характер оказания услуг общественного питания: исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами. Более того, условия оказания услуги (в данном случае – услуги общественного питания), в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей. Поэтому предлагаем указать стоимость доставки и оговорить условие о скидке (например, при заказе на сумму более 1000 руб. доставка бесплатная);

– 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;

– сведения о пищевой ценности продукции общепита (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов) и составе (в том числе наименования пищевых, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов).

Обратите внимание: 12 декабря вступает в силу новая редакция Закона, утвержденная Федеральным законом от 25.10.2007 № 234-ФЗ, в связи с чем оговаривать наличие таких компонентов будет необходимо, только если содержание в них ГМО составляет более 0,9% (это изменение связано с мнением о том, что содержание в пищевых продуктах 0,9% и менее компонентов, полученных с применением ГМО, является случайной или технически неустранимой примесью);

– указание нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемые услуги.

Не будет преувеличением сказать, что предоставление потребителю полной информации о пищевой продукции играет огромную роль, так как в отдельных случаях отсутствие такой информации может привести к причинению вреда жизни, здоровью человека (вследствие отравления, аллергических реакций). Этот вред подлежит возмещению в полном объеме в том же порядке, что и вред, причиненный оказанием услуги с недостатками. Причем по умолчанию считается, что у потребителя нет специальных познаний о свойствах и характеристиках услуг общепита и кулинарной продукции (п. 4 ст. 12 Закона).

## **Сроки**

Пункт 17 Правил оговаривает возможность исполнителя принять предварительный заказ. В общем случае он оформляется документом, в котором должны быть такие сведения: наименование исполнителя, Ф.,И.,О. потребителя, вид услуги, цена, условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа. Также допускается оформление заказа посредством телефонной, электронной или

иной связи. Если организация приема заказов не предполагает направление исполнителем одного экземпляра документа (например, электронной почтой) потребителю, то представитель исполнителя должен оговорить все перечисленные моменты при принятии заказа по телефону.

В случае с «дистанционным» заказом кулинарной продукции особую роль для потребителя играет срок доставки. Согласитесь, неприятно получить холодную пиццу, теплые суши или, например, обед в офис по окончании рабочего дня. Именно поэтому в Правила введен п. 18, устанавливающий обязанность исполнителя оказать услуги в сроки, согласованные с потребителем. Ответственность за ее неисполнение предусмотрена п. 25, в частности, если нарушение срока не было вызвано непреодолимой силой<sup>1</sup> или действиями самого потребителя, потребитель вправе:

- назначить исполнителю новый срок (полагаем, этот вариант не будет пользоваться популярностью в отношении обедов в офис);
- потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

К сведению: при отказе потребителя от исполнения договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (стоимость сырья), а также платы за оказанную услугу, если только потребитель не принял ее.

Если нарушением срока потребителю были причинены убытки, исполнитель должен возместить их. Кроме того, п. 5

---

<sup>1</sup> В гражданском праве под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства. В этом контексте, по нашему мнению, считать заторы и пробки на автомобильных дорогах обстоятельствами непреодолимой силы недопустимо (именно эти причины зачастую влекут нарушение сроков доставки заказа).

ст. 28 Закона предусматривает законную неустойку в размере 3% от суммы заказа за каждый час просрочки. Общая сумма неустойки ограничена суммой заказа. Если потребитель выдвинул требование об уплате неустойки, исполнитель должен удовлетворить его в добровольном порядке. В противном случае, если клиент обратится в суд и последний его поддержит, с исполнителя будет взыскан штраф в размере половины суммы, присужденной в пользу потребителя (п. п. 5, 6 ст. 13 Закона).

### **Качество**

Итак, вся информация потребителю предоставлена, он сделал выбор, блюда доставлены. Следующий существенный момент – качество и безопасность кулинарной продукции.

Пункт 6 Правил предписывает исполнителю соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах обязательные требования безопасности услуг общественного питания для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества<sup>1</sup>. Мы обратим внимание лишь на некоторые из них. Откроем Федеральный закон от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов». Итак, работники организации общественного питания должны иметь медицинские книжки и обязаны проходить медосмотры. Причем это касается не только поваров и официантов, но и водителей, которые обычно разносят заказанные блюда клиентам (это подразумевает непосредственный контакт работников с пищевыми продуктами).

К сведению: начиная с 1 июля 2007 г. отменено требование о необходимости иметь санитарно-эпидемиологическое заклю-

<sup>1</sup> Санитарные требования к предприятиям общепита были подробно рассмотрены в № 7, 2006.

чение органов и учреждений госсанэпидслужбы на ассортимент выпускаемой продукции организацией общественного питания.

Продовольственное сырье, используемое для изготовления пищевых продуктов (продукции общественного питания), должно проходить контроль на соответствие требованиям качества и безопасности. Данную информацию организация общепита обязана представлять по требованию потребителей, а также органов государственного надзора и контроля. Удостоверение качества и безопасности должно быть выдано изготовителем на все пищевые продукты, материалы и изделия (на продукцию общественного питания это правило не распространяется).

При организации доставки готовых блюд потребителям следует учитывать, что транспортные средства для перевозки должны быть специально для этого предназначены и оборудованы, также на них должны быть оформлены санитарные паспорта. Также при перевозке важно соблюдать условия, обеспечивающие сохранение качества и безопасность пищевых продуктов.

СанПин 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов» относит все продукты и блюда общественного питания к особо скоропортящимся продуктам. Так, этим же документом для салата из сырых овощей с добавлением консервированных овощей, яиц с заправкой (майонез, соус) установлен срок годности – 6 часов. Это обуславливает важность соблюдения требований к упаковке и транспортировке готовых блюд. В частности, на упакованных блюдах должны быть этикетки, ярлыки либо листки-вкладыши, в которых указывается вся необходимая информация, в том числе дата, время изготовления и упаковки. Этому требованию корреспондируют положения п. 2 ст. 3 Закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов», согласно которым не могут находиться в обороте<sup>1</sup> пищевые продукты, которые не

<sup>1</sup> В понятие оборота включаются купля-продажа, иные способы передачи, хранение и перевозка пищевых продуктов.

имеют установленных сроков годности или сроки годности которых истекли.

К сведению: в Правилах нет упоминаний о сроке годности продукции общественного питания и соблюдении такого срока. Это можно объяснить тем, что Правила регулируют оказание услуг, которые подразумевают их одновременное потребление. Поскольку при заказе блюд посредством какого-либо вида связи момент изготовления и момент потребления кулинарной продукции «разведены» во времени, возникает необходимость оговорить также и сроки годности. Это вполне соответствует обязанности исполнителя о соблюдении требований безопасности оказываемых услуг.

Правовые последствия оказания услуг общественного питания с недостатками установлены п. 26 Правил и ст. 29 Закона. Так, обнаружив недостаток услуги<sup>1</sup>, потребитель может по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания (например, разогреть, охладить, досолить, дожарить, доварить до готовности и т.д.; этот вариант вряд ли подходит для приобретаемых готовых блюд на условиях доставки, ведь потребитель, выявивший недостаток, находится на расстоянии от кухни, где недостатки могут быть устранены);

- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания (подлежит удовлетворению в 10-дневный срок);

- безвозмездного повторного изготовления продукции общепита надлежащего качества.

---

<sup>1</sup> Под недостатком услуги понимается несоответствие услуги обязательным требованиям, установленным нормативными документами, или условиям договора, или целям, для которых услуга обычно используется (в отношении общепита это чаще всего недоброкачественность блюд).

В отношении кулинарной продукции третий вариант, думается, наиболее устроит потребителя. Как гласит п. 2 ст. 31 Закона, это требование должно быть удовлетворено в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен (другими словами, в первоначально установленный срок). За нарушение сроков удовлетворения перечисленных требований потребителя исполнитель также уплачивает законную неустойку.

Отказаться от исполнения договора (принятия и оплаты услуги) потребитель вправе только в двух случаях:

- если в установленный срок недостатки услуги не были устранены исполнителем;
- если обнаружены существенные недостатки услуги (неустраняемые недостатки или недостатки, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени).

Согласитесь, для работников офиса, заказавших горячие обеды к 14.00 и получивших их холодными только в 18.00, любые затраты времени будут несоразмерными, так как люди остались без обеда и рабочий день на исходе.

## **Оплата**

В заключение скажем несколько слов о порядке оплаты блюд, заказанных с помощью средств связи. Потребитель обязан оплатить оказанные услуги в порядке и сроки, установленные договором с исполнителем. Последний, в свою очередь, вправе предложить предоплату, оплату после отбора блюд, после приема пищи, а также наличный или безналичный порядок расчета. Чаще всего оплата производится наличными денежными средствами при получении блюд. Денежные средства передаются сотруднику организации общепита, а он выдает кассовый чек. Причем этот чек чаще всего пробивается заранее, в офисе орга-

низации, предоставляющей услуги питания. Однако для потребителя это не имеет значения, главное – у него есть документ, подтверждающий оплату.

Другое дело – само предприятие общественного питания. Подобный порядок организации наличных расчетов, по мнению УФНС по г. Москве (Письмо от 29.06.2007 № 22-12/6182), может свидетельствовать о неоприходовании в кассу наличных денежных средств, ответственность за которое установлена ст. 15.1 КоАП РФ. Автором запроса стал интернет-магазин, осуществляющий доставку товаров через курьерскую службу. В данном случае курьер получал наличные средства от покупателей и выдавал им заранее отпечатанный чек ККТ, однако фактически деньги сдавал в кассу только к утру следующего дня.

Таким образом, по журналу кассира-операциониста получены денежные средства. В конце рабочего дня, смены их следует сдать в кассу организации по приходному ордеру с приложением кассового отчета. Поскольку фактически денежными средствами на момент закрытия смены организация не располагает, она не может показать оприходование в кассу выручки. Образуется разница между показаниями ККТ и кассовой книги. Именно неотражение или неполное отражение в кассовой книге фактических сумм выручки, полученных с применением всех эксплуатируемых ККМ, расценивается как неоприходование денежной наличности.

Чтобы избежать разногласий, целесообразно обеспечить доставку денежных средств курьером к концу рабочего дня либо снабдить каждого курьера компактными ККТ с автономным питанием.

## 11. ОБРАЗЕЦ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Исковое заявление о взыскании с исполнителя части уплаченной ему по договору-заказу суммы, неустойки, а также возмещении потребителю\*(1) убытков вследствие непредоставления (ненадлежащего предоставления) услуги общественного питания \*(2), \*(3)

### ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

«\_\_» месяца 20 \_\_ года

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(место составления (наименование населенного пункта))

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(наименование суда, в который подается заявление)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(на именованье истца, его место жительства (адрес))

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(наименование представителя и его адрес)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(наименование ответчика, его место жительства (адрес))

Между Истцом и Ответчиком заключен договор-заказ № Д-00 от 00 месяца 20 \_\_ года о предоставлении услуги общественного питания\*(4) \_\_\_\_\_

---

---

(указать наименование и основные характеристики услуг  
в соответствии с условиями договора)

---

---

---

---

---

---

Оказание услуги, предусмотренной договором-заказом, было произведено с задержкой на \_\_\_\_ часа (часов) и не в полном объеме, а именно: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

(указать конкретные недостатки услуги)

Устное требование об устранении недостатков услуги, заявленное Истцом Ответчику непосредственно во время ее представления, последним было оставлено без удовлетворения. Кроме того, Ответчик отказался предоставить Истцу Книгу жалоб и предложений.

00 месяца 20 \_\_ года Истец направил в адрес Ответчика письменную жалобу с требованием о возврате части ранее уплаченной ему денежной суммы в размере стоимости не предоставленных услуг, а также о выплате Ответчиком неустойки в связи с нарушением предусмотренного договором срока ее предоставления. Указанное требование Ответчиком оставлено



Поскольку Ответчик отказывается в добровольном порядке удовлетворить требование о возврате части ранее уплаченной ему денежной суммы в размере стоимости не предоставленных услуг, а также о выплате неустойки в связи с нарушением предусмотренного договором срока ее предоставления, Истец вправе добиваться удовлетворения указанного требования, а также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги, в судебном порядке.

### **Цена иска.**

#### **Расчет взыскиваемых (оспариваемых) денежных сумм**

На основании изложенного ПРОШУ обязать Ответчика:

1. Возвратить мне часть ранее уплаченной Ответчику денежной суммы в размере стоимости не предоставленных услуг – в сумме \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указать конкретно)

2. Выплатить мне неустойку за нарушение срока предоставления услуги в сумме \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указать конкретно)

3. Возместить мне убытки, причиненные вследствие ненадлежащего предоставления услуги в сумме \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указать конкретно)

Расчет взыскиваемых денежных сумм представлен ниже.

### **Сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику**

Досудебный порядок обращения к Ответчику: \*(5)

а) нормативно-правовыми актами и (или) договором между Истцом и Ответчиком

не предусмотрен;

б) предусмотрен \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указать со ссылкой на статью (пункт) нормативно-правового акта (договора))

\_\_\_\_\_  
и Истцом соблюден в полном объеме; не соблюден; соблюден не полностью \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(нужное подчеркнуть, указать причины несоблюдения со ссылкой на конкретные обстоятельства)

**Иные сведения,  
имеющие значение для рассмотрения и разрешения дела**

\_\_\_\_\_  
(указать, если таковые имеются)

**Перечень прилагаемых документов**

1. Подлинник (надлежащим образом удостоверенная копия) договора-заказа о предоставлении услуги общественного питания от 00 месяца 20 \_\_ года № Д-00 – на : листах.

2. Документы, подтверждающие факт ненадлежащего предоставления услуги общественного питания и нарушения срока ее оказания – на : листах.

3. Показания свидетелей \_\_\_\_\_  
и \_\_\_\_\_, подтверждающих отказ Ответчика предоставить Истцу книгу жалоб и предложений – на : листах.

4. Подлинник (надлежащим образом удостоверенная копия) жалобы от 00 месяца 20 \_\_ года – на : листах.

5. Уведомление о вручении жалобы от 00 месяца 20 \_\_ года на: \_\_\_\_ листах.

6. Подлинник (надлежащим образом удостоверенная копия) ответа от 00 месяца 20 \_\_ года на жалобу Истца – на .. листах.

7. Расчет взыскиваемой с Ответчика денежной суммы – на : листах.

8. ... (Иное – указать конкретно).\*(6)

(подпись заявителя (его представителя))

---

\*(1) 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 – организация (независимо от организационно-правовой формы) либо индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

\*(2) П.п. 18, 19 и 28 Правил предоставления услуг общественного питания, утвержденных постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036.

\*(3) В соответствии с п.п. 25 и 26 вышеуказанных Правил при нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору: назначить исполнителю новый срок, потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу, отказаться от исполнения договора об оказании услуги. При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая продукцию общественного питания; соответствующего умень-

шения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания; безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем, а также, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора. Кроме того, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

\*(4) Например, банкета.

\*(5) Указать требуемое.

\*(6) Например, платежные документы по договору, и т.д.

## **Порядок работы с претензиями потребителей**

1. Если в организацию поступает претензия от потребителя, то ее необходимо принять и зарегистрировать с указанием даты, времени поступления, фамилии и должности лица ее принявшего. Если претензия потребителя не будет принята, то он может направить ее в адрес предприятия заказным письмом с уведомлением о вручении. Анонимные письма предприятия вправе не рассматривать.

2. Претензию следует рассмотреть и дать ответ заявителю в течение 10 календарных дней. В своем ответе не отступайте от предмета претензии, аргументируйте свою позицию, ссылайтесь на условия договора и положения закона (если уверены, что Вы правы). Отвечая на претензию потребителя, помните, что Ваш отзыв может быть использован в суде в качестве свидетельства позиции Вашей компании. Если есть возможность

достичь соглашения с потребителем в досудебном порядке, обязательно укажите о своем намерении в претензии.

3. В случае, если потребителю предлагается какая-то компенсация, следует разъяснить порядок ее получения. Передача денег должна быть оформлена письменной распиской с указанием суммы, даты, имени и координат получившего. В расписке должно быть указано, за что потребитель получил компенсацию. В случае, если компенсация производится не в денежном выражении а, например, в форме скидок, альтернативных или дополнительных услуг, необходимо получить письменное подтверждение согласия потребителя на такую форму компенсации.

4. Если потребителя не устроит ответ предприятия, то он вправе обратиться в суд.

## **12. ТРЕБОВАНИЯ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ К ПРЕДПРИЯТИЯМ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

1. Расстановка столов в обеденных залах не должна препятствовать свободной эвакуации людей в случае пожара. Проход, ведущий к выходу на пути эвакуации людей, должен быть шириной не менее 1,35 м.

2. Проведение культурно-массовых мероприятий (дискотек, театрализованных представлений, праздников новогодней елки, банкетов) допускается при наличии в зале двух эвакуационных выходов, оборудованных светящимися указателями. При этом необходимо:

2.1. Назначить лицо, ответственное за обеспечение пожарной безопасности.

2.2. Тщательно осмотреть помещения и привести их в соответствие с требованиями пожарной безопасности.

2.3. Установку временных эстрад, подмостков, осветительной и специальной аппаратуры, прокладку проводов и кабелей производить, не ухудшая условий эвакуации.

2.4. Осветительную аппаратуру (прожекторы, софиты и др.) устанавливать на расстоянии не менее 0,5 м от горючих материалов. Применение в прожекторах и софитах светофильтров из сгораемых материалов запрещается.

3. Технологическое оборудование, нагревательные приборы при нормальных режимах работы должны быть пожаробезопасными.

4. На предприятиях общественного питания запрещается:

4.1. Оставлять без присмотра включенные электрические и газовые плиты, духовые, жарокондитерские шкафы и другие нагревательные приборы.

4.2. Применять спички и др. открытый огонь для обнаружения утечек газа из газопроводов и приборов.

4.3. Устанавливать и хранить в помещениях кухонь порожние и наполненные сжиженными газами баллоны.

4.4. Устраивать на путях эвакуации гардеробы и буфеты.

4.5. Декорировать стены обеденных залов горючими и токсичными при горении материалами.

Практическое пособие

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ  
ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.  
Гарнитура Times New Roman.  
Усл. печ. л. 1. Тираж 2000 экз.  
Заказ № 782.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:  
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский,6.  
Тел. 248-47-89.  
E-mail: oooaltair\_office@mail.ru