

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · ДЕПОЗИТ В КАФЕ

Как вернуть депозит из кафе или ресторана

Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 13, 15, 16, 32 · ГК РФ ст. 395, 782 · ГПК РФ ст. 29 · НК РФ ст. 333.36 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Депозит — это предоплата за услугу кафе. От услуги можно отказаться в любой момент. Тогда кафе возвращает деньги за вычетом расходов, которые оно реально понесло и может подтвердить.

На что вы имеете право

✓ Отказаться от брони и вернуть депозит

СТ. 32 ЗОЗПП, СТ. 782 ГК

Кафе может удержать только фактические расходы: например, уже приготовленные по вашему заказу блюда. Расходы оно должно доказать.

✓ «Депозит не возвращается» — можно оспорить

СТ. 16 ЗОЗПП

Условие, которое отнимает у потребителя право отказаться от услуги, ущемляет его права. Ссылайтесь на него в претензии.

! Нет чека — сложнее доказать

ВАЖНО

Кафе обязано выдать чек на предоплату. Сохраните перевод, переписку о брони, условия депозита (скриншот, меню). Не дали чек — жалоба в налоговую.

Что делать по шагам

1 Претензия

Вручите администратору под отметку о приёме на вашей копии или отправьте письмом с описью на юридический адрес. Дайте срок — 10 дней.

2 Жалоба в Роспотребнадзор

Можно, но деньги ведомство не взыщет: обычно выносит предостережение. Деньги возвращает суд.

3 Иск в суд

По месту вашего жительства (ч. 7 ст. 29 ГПК). До 100 тыс. ₽ — мировой судья. Пошлину потребитель не платит при иске до 1 млн ₽ (ст. 333.36 НК).

Что можно взыскать в суде

ЧТО	ОСНОВАНИЕ
Депозит за вычетом подтверждённых расходов кафе	ст. 32 ЗоЗПП, ст. 782 ГК
Проценты за пользование деньгами с того дня, как кафе должно было вернуть	ст. 395 ГК
Компенсация морального вреда — размер определяет суд	ст. 15 ЗоЗПП
Штраф 50 % от присуждённого, если кафе не вернуло добровольно	п. 6 ст. 13 ЗоЗПП

Образец претензии

Руководителю _____ (ООО или ИП, название кафе), адрес _____
от _____ (ФИО), адрес _____, телефон _____

Претензия о возврате депозита

_____ (дата) я внёс(ла) депозит _____ ₽ за бронь на _____ (дата брони). _____ я отказался(лась) от услуги / услуга не оказана: _____.

На основании ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» и ст. 782 ГК РФ прошу вернуть _____ ₽ в течение 10 дней по реквизитам: _____. Если удерживаете расходы — прошу приложить документы, которые их подтверждают.

Приложения: копия чека или выписки о переводе, копия переписки о брони.

Дата _____ Подпись _____

Чего не делать

- ✗ Не прикладывайте копию паспорта и не отдавайте оригинал чека — только копии.
- ✗ Не требуйте неустойку 3 % в день: при отказе от услуги по своей воле она не положена. Требуйте проценты по ст. 395 ГК.

КОДОВОЕ СЛОВО

депозит

Напишите его боту @labpravabot — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.
Телефон +7 (499) 390-60-21 · labprav.ru

Кафе не возвращает депозит? Пришлите в Telegram @labpravabot чек или скриншот оплаты и что ответило заведение, — скажем, какую сумму можно требовать и куда идти.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.