Лаборатория Правосудия

+7 (499) 390-60-21
labprav.ru/uslugi/zashchita-potrebiteley
Telegram @sudimsyabot

ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · РЕСТОРАНЫ И КАФЕ · ЧЕК-ЛИСТ

Сервисный сбор в счёте ресторана: когда можно не платить и как пожаловаться

Закон о защите прав потребителей ст. 10, 13, 15, 16 (п. 3.1 — с 01.09.2025) · Правила оказания услуг общественного питания (постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515), п. 19 · ФЗ № 59-ФЗ ст. 12 · Актуально на ноябрь 2026

Главное

Ресторан не вправе включать в счёт доплаты и чаевые, на которые вы не соглашались: от оплаты можно отказаться, а уплаченное — потребовать назад (п. 19 Правил общепита, п. 3.1 ст. 16 закона о защите прав потребителей). Согласие должно быть письменным, и доказывает его ресторан. Заказанное по ценам меню оплатить нужно.

За столом

1. **Сверьте счёт с меню.** Цены блюд должны совпадать.
2. **Сфотографируйте** счёт и меню — включая последнюю страницу и сноски мелким шрифтом.
3. **Попросите администратора убрать строку.** Спросите, где ваше письменное согласие на сбор.
4. **Оплатите заказанное** по ценам меню и возьмите кассовый чек: в нём название и ИНН компании.
5. **Отказали** — запишите имя администратора и время разговора.

Когда сбор законен

УСЛОВИЕ	ЧТО ЭТО ЗНАЧИТ
Это отдельная услуга	Не подача блюд и не работа официанта: обслуживание уже входит в цену меню — позиция Роспотребнадзора
Цена названа до заказа	В рублях и заметно, а не сноской на последней странице (ст. 10)
Вы согласились письменно	Отметка, проставленная за вас, согласием не считается (п. 3.1 ст. 16)
Согласие доказывает ресторан	Нет доказательств — сбор незаконен

Сбор уже оплатили

- Напишите требование о возврате — в двух экземплярах или на электронную почту ресторана.
- Текст: «_____ в мой счёт включён сервисный сбор _____ ₽. Согласия на него я не давал(а). Требую вернуть деньги в течение трёх дней» (срок — п. 3.1 ст. 16).
- Не вернули — жалоба в Роспотребнадзор и иск: до 100 000 ₽ — мировой судья, можно по своему месту жительства, без пошлины.
- Если ресторан не вернул деньги добровольно, суд взыскивает ещё штраф — половину присуждённой суммы (п. 6 ст. 13) и моральный вред (ст. 15).

Не выпускают из зала

- Удерживать гостя персонал не вправе. Спор о деньгах решают претензией и судом.

- Покажите чек: заказанное оплачено.
- Включите запись на телефоне и звоните 112.
- Не уходите, не оплатив заказ совсем: спорить можно только о сборе.

Как подать жалобу

Через Госуслуги, на сайте Роспотребнадзора или письмом в управление по вашему региону. Укажите ФИО и адрес: анонимные жалобы не рассматривают. Срок ответа — 30 дней со дня регистрации (ст. 12 закона № 59-ФЗ).

Чего не делать

- ✕ Не выбрасывайте счёт и чек — без них требование не подтвердить.
- ✕ Не отказывайтесь платить за весь заказ.
- ✕ Не путайте сбор с чаевыми: чаевые — ваше желание, в счёт их не включают.
- ✕ Не принимайте довод «это правила заведения»: условия, которые ущемляют права потребителя, ничтожны (п. 1 ст. 16).

В управление Роспотребнадзора по _____

от _____, адрес, эл. почта

Жалоба на включение сервисного сбора в счёт

_____ (дата) в ресторане _____ (название, адрес, ИНН из чека) в мой счёт включили сервисный сбор _____ ₽.

О сборе до заказа меня не предупредили, письменного согласия я не давал(а). Убрать сбор из счёта администратор отказался.

Это нарушает п. 3.1 ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 19 Правил оказания услуг общественного питания (постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515).

Прошу принять меры к ресторану, решить вопрос об ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ и сообщить мне о результате.

Приложение: фото счёта и меню, кассовый чек.

Дата _____ Подпись _____

КОДОВОЕ СЛОВО

НАДБАВКА — напишите его боту @sudimsyabot, пришлём этот лист.

Посмотрим счёт и скажем, что требовать. Пришлите в Telegram @sudimsyabot фото счёта, страниц меню с ценами и кассового чека.

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

Нужен документ под ваши данные? Сфотографируйте свою бумагу или опишите ситуацию на **uriist.online** — сервис подготовит заявление, жалобу или претензию в Word и подскажет срок подачи. Первый документ бесплатно.