

Памятка потребителю по вопросам доставки продуктов и готовых блюд.



В последнее время большой популярностью стали пользоваться услуги по доставке продуктов питания и готовых блюд, заказанных через Интернет. Чтобы приобретенные продукты питания и блюда не огорчили потребителя, необходимо учитывать определенные нюансы услуг по доставке продуктов.

Очень часто реализация продукции общественного питания и доставка продуктов и напитков осуществляется через специальные сервисы доставки еды. Такие сервисы являются агрегаторами - организациями либо индивидуальными предпринимателями, которые собирают и размещают на своем сайте или странице в интернете данные о товарах и услугах разных компаний или же соединяет заказчиков и исполнителей услуг.

Действующим законодательством, а именно пунктами 1-2 статьи 9 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» установлено, что владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и о продавце (исполнителе).

Так владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей следующую информацию:

- ☞ фирменное наименование/ ФИО, государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя);
- ☞ место нахождения (адрес);
- ☞ режим работы;
- ☞ государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица.

Указанная информация может быть доведена до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Информацию о продавце/исполнителе владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Особенности дистанционной торговли определены в соответствующем нормативном правовом акте – Правилах продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. N 2463. Так пунктом 15 Правил установлено, что продавец или уполномоченное им лицо вправе ознакомить потребителя, заключившего договор розничной купли-продажи



дистанционным способом продажи товара, с приобретаемым товаром до его передачи потребителю.

Согласно ст. 19 Федерального закона от 02.01.2000 N 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» хранение и перевозки пищевых продуктов, материалов и изделий должны осуществляться в условиях, обеспечивающих сохранение их качества и безопасность


Статьей 7 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» установлено, что потребитель имеет право на то, чтобы товар (услуга) при обычных условиях использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

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

Законом РФ «О защите прав потребителей» разделена ответственность продавца (исполнителя) и владельца агрегатора.

Владелец агрегатора отвечает за достоверность и полноту предоставляемой потребителю информации о товаре (услуге) или о продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг).

В силу п.1 ст.456 Гражданского кодекса РФ продавец обязан передать покупателю товар, предусмотренный договором купли-продажи.

 В свою очередь, ответственность за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена недовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Правилами продажи товаров при дистанционном способе продажи товара установлено что обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Если доставленные потребителю продукты или блюда не соответствуют заказу, потребитель имеет право обратиться к продавцу/исполнителю с письменной претензией; если имеются претензии в связи достоверностью и полнотой предоставляемой потребителю информации о товаре (услуге) или о продавце (исполнителе) потребителю имеет право предъявить свои требования к владельцу агрегатора.

