

В настоящее время достаточно популярной стала услуга по доставке обедов в адрес заказчика при заказе через сеть Интернет. Подобные предложения размещаются как на официальных сайтах предприятий, так и в социальных сетях интернета типа группы «В контакте» и пр.

Часто граждане, пользующиеся данными услугами через сеть Интернет, жалуются на низкое качество реализуемой продукции общественного питания, отсутствие информации о продукции и производителе, на непредоставление документов, подтверждающих оплату товара.

Оказание услуг по изготовлению и доставке обедов через интернет регулируется *Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612*, а также *Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036*.

Необходимо знать, что информацию в сети может разместить как юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), так и гражданин, осуществляющий деятельность без государственной регистрации.

Рассматривая предложения по изготовлению и доставке обедов, рекомендуется обратить внимание на **информацию, которая должна быть размещена на сайте:**

- информация об основных потребительских свойствах товара (блюд), обеспечивающая возможность их правильного выбора (наименование с указанием способов приго-

товления блюд и входящих в них основных ингредиентов, вес (объем) порций, сведения о пищевой и энергетической ценности, цена в рублях);

- адрес места нахождения продавца;

- адрес места изготовления товара (блюд);

- полное наименование продавца и изготовителя блюд (для индивидуальных предпринимателей сведения о государственной регистрации);

- условия приобретения заказа, срок его исполнения, порядок оплаты, срок действия предложения о заключении договора купли-продажи.

В случае некачественного оказания услуг по изготовлению и доставке продукции общественного питания отсутствие данной информации затруднит реализацию Ваших потребительских прав.

**В момент получения заказа рекомендуется обратить внимание на:**

- внешний вид заказанной продукции (целостность упаковки, наличие на ней информации о товаре (наименование, состав, вес порции, время изготовления, срок годности, условия хранения), его изготовителе, соответствие веса порции, состава блюда;

- правильность оформления платежных документов (наличие на товарных, либо кассовых чеках наименования организации, соответствие суммы к оплате стоимости вашего заказа и пр.).

В случае **обнаружения недостатков оказанной услуги по изготовлению и доставке продукции общественного питания**, в соответствии с п.26 Правил оказания услуг

общественного питания – потребитель вправе по своему выбору потребовать от продавца (организации):

- безвозмездного устранения недостатков;

- соответствующего уменьшения цены;

- безвозмездного повторного изготовления продукции ненадлежащего качества.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков в связи с недостатками оказанной услуги.

*Памятки, примерные формы документов, ответы на часто задаваемые вопросы (в т.ч. видеоматериалы) Вы можете найти на сайте [zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru) - Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, в разделе «Справочник потребителя»*

## ВНИМАНИЕ!

С 1 января 2017 г. вступили в силу изменения в законодательстве в области организации и осуществления государственного контроля (надзора), предусматривающие дополнительные условия проведения проверки, но распространяются они **только на обращения и заявления граждан о нарушении прав потребителей.**

Так, в соответствии с новой редакцией п.п. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» **основанием для проведения внеплановой проверки является: «нарушение прав потребителей (в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены)».**

Следует отметить, что дополнительное требование о предварительном обращении к субъекту хозяйственной деятельности, нарушившему права потребителя, не распространяется на случаи поступления в Роспотребнадзор обращений и заявлений граждан о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан или причинения такого вреда, т.е. когда в обращении указывается на нарушения требований санитарного законодательства (СанПиНов и др.) и законодательства о техническом регулировании.

По таким обращениям граждан принимаются меры в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

В связи с этим, в случаях, когда гражданин приобрел несоответствующий требованиям безопасности товар, он вправе обращаться непосредственно в Роспотребнадзор. При поступлении таких обращений граждан Роспотребнадзором в установленном Законом порядке организуются мероприятия по контролю

Федеральное бюджетное  
учреждение здравоохранения  
«Центр гигиены и эпидемиологии  
в Пермском крае»

«ОБЕД ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ»

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Пермском крае»

г. Пермь, ул. Куйбышева, 50а  
1-й этаж, каб. 110, 112

[www. 59.rospotrebnadzor.ru](http://www.59.rospotrebnadzor.ru)

Телефон: 236-48-77  
Эл. почта: [konscentr.fgu@mail.ru](mailto:konscentr.fgu@mail.ru)



Консультационный центр  
для потребителей

ПАМЯТКА  
ДЛЯ  
НАСЕЛЕНИЯ