

Организация доставки блюд и продуктов

В связи с развитием информационных технологий все больше предприятий общественного питания реализуют свою продукцию с доставкой на дом или офис, заказ которой осуществляется через сеть «Интернет» или по телефону.

Деятельность по предоставлению услуг общественного питания, в том числе по доставке блюд и напитков регламентируется Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), в том числе Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г № 1515 (далее – Правила), ГОСТ Р 71162-2023 «Услуги общественного питания. Доставка продукции общественного питания по заказам потребителей» (далее ГОСТ Р).

Одно из главных прав потребителей – получение достоверной информации об организации общественного питания и реализуемой продукции. Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора (п. 1 ст. 10 Закона).

В ГОСТ Р 71162-2023 установлены требования к разным форматам услуг: «собственная» доставка (силами организаций общественного питания), доставка через агрегаторов (онлайн-платформы) или через операторов услуг.

пп. 5.2. п. 5 ГОСТ Р предусматривает варианты доставки как с взаимодействием с потребителями – контактный способ, так и бесконтактный способ доставки, который все еще остается актуальным в периоды сезонных заболеваний.

Услуги доставки продукции общественного питания по заказам потребителей должны отвечать требованиям доступности, надежности, своевременности оказания (соблюдения установленных сроков и условий доставки), безопасности и информативности.

Ассортимент доставляемой продукции может включать кулинарные полуфабрикаты, блюда, напитки, кулинарные, кондитерские и хлебобулочные изделия, выбранные потребителями из меню доставки, предлагаемому предприятиями общественного питания, или изготовленные по индивидуальному заказу потребителей. Доставляемая продукция может предусматривать доготовку, например, заправку, доведение до определенной температуры (разогрев), смешивание отдельных компонентов и т.п.

Информация об услугах может быть доведена до сведения потребителей в информационной системе, посредством которой планируется оказание услуг доставки, включая: социальные сети, мобильные приложения, веб-

сайты, средства связи (телевизионная, почтовая, радиосвязь и прочее), каталоги, буклеты, проспекты, фотографии и прочее.

Операторы услуг доставки, в том числе организации (предприятия) общественного питания, обязаны предоставить следующую информацию об услугах доставки (пп. 6.2.2. ГОСТ Р):

- перечень предлагаемых способов доставки заказов;
- способы и условия доставки продукции;
- стоимость доставки заказов, если она не включена в стоимость заказа продукции, предлагаемой к доставке;
- регион (территорию) доставки.

В описании способа доставки продукции исполнителям услуг доставки следует предоставлять сведения:

- о доступных способах и порядке оплаты заказа;
- сроках доставки заказов (или о порядке расчета сроков доставки), а при невозможности указания конкретного срока - периода (временного интервала) доставки заказов.

- условия отказа от продукции ненадлежащего качества (в случае обнаружения у нее недостатков, выявленных потребителем после вскрытия упаковки и (или) в процессе непосредственного употребления продукции) и порядке возврата денежных средств;

- необходимости оплаты потребителем оказанной услуги доставки продукции надлежащего качества (стоимости доставки) в случае отказа потребителя от продукции.

Пп. 6.6 п. 6 ГОСТ Р уделяет внимание упаковке и маркировке доставляемой продукции. Каждый заказ должен быть упакован в надлежащую упаковку с маркировкой, содержащей следующую информацию:

- Наименование блюда и ингредиенты
- Данные изготовителя
- Объем/вес порции
- Дата и время изготовления
- Условия хранения и срок годности
- Сведения о пищевой ценности продукта

ГОСТ Р 71162-2023 устанавливает строгие требования к условиям транспортировки:

- Доставка должна осуществляться с соблюдением температурного режима.
- Использование специальных контейнеров или термосумок.
- Регулярная санитарная обработка транспортных средств и контейнеров.

Также в п. 7 ГОСТ Р подробно расписаны требования к исполнителям услуг доставки продукции общественного питания.