

4. Зафиксировать недостатки: в случае доставки продукции/готового блюда с недостатком (нарушение целостности упаковки, потеря товарного вида, истекшие сроки годности, несоответствие по весу или ассортименту и проч) необходимо их зафиксировать (фото, видео, документы со свидетельскими показаниями).

5. Заявить претензию по ненадлежащему качеству товара/готового блюда: направить письменную претензию с заявлением требования на электронный/юридический адрес продавца/изготовителя:

для продуктов питания	для готового блюда
согласно статьи 18 Закона: вернуть деньги/заменить товар	согласно статьи 29 Закона: безвозмездно устранить недостатки в установленный потребителем срок; соразмерное уменьшение цены; отказ от исполнения договора и полное возмещение убытков при наличии существенных недостатков услуги

6. Заявить претензию в случае нарушения срока доставки: также направить письменную претензию с заявлением требования на электронный/юридический адрес продавца/изготовителя:

для продуктов питания	для готового блюда
согласно статьи 23.1 Закона: назначить новый срок доставки; заявить расторжение договора и вернуть уплаченную сумму. В обоих случаях потребитель вправе заявить выплату неустойки в размере 0,5% от стоимости продукции за единицу времени	согласно статьи 28 Закона: назначить исполнителю новый срок доставки блюда; поручить выполнение оказания услуги третьим лицам и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов; потребовать соразмерного уменьшения цены услуги; отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков. Также потребитель вправе заявить исполнителю выплату неустойки за каждый час просрочки в размере трех процентов цены оказанной услуги.



Законом установлены следующие сроки удовлетворения требований:

- ☒ **возврат денег, соразмерное уменьшение цены, возмещение понесенных расходов, возмещение убытков – 10 дней;**
- ☒ **замена товара 7 дней.**

В случае отказа либо ненадлежащего удовлетворения продавцом/исполнителем заявленного требования рекомендуем обращаться в суд.

ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР РОСПОТРЕБНАДЗОРА
8800 555 49 43

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В КРАСНОДАРСКОМ КРАЕ»
8 938 440 05 73 (в период проведения массовых мероприятий);
8 861 204 24 29 (в рабочие дни)