ПАМЯТКА

***для потребителей***

**«Вендинговые аппараты»**

**Вендинг** – это продажа товаров и услуг с помощью автоматизированных систем ([торговых автоматов](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B9_%D0%B0%D0%B2%D1%82%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D1%82)). Вендинг получил широкое распространение в мире как удобный способ вести торговлю или оказывать услуги.

При продаже товара с использованием вендингового аппарата продавец и покупатель лишены возможности прямого контакта, а связь между ними обеспечивает техническое устройство. Возможность заключения договора с использованием автомата зависит от правильности совершения покупателем определенных действий для этого покупателю в доступной и наглядной форме на русском языке должна быть предоставлена информация о действиях, необходимых для получения товара. Обязанность сообщить эти сведения возлагается на продавца товара, являющегося одновременно владельцем аппарата.

**Право потребителя на информацию.** Владелец автоматов обязан довести до покупателей информацию о продавце товаров путем помещения на автомате или предоставления иным способом сведений о наименовании продавца, месте его нахождения, режиме работы, а также о действиях, которые необходимо совершить покупателю для получения товара (ст.498 Гражданского кодекса РФ (далее – ГК РФ), ст.8 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ)).

Кроме полной и достоверной информации о владельце аппарата с указанием его контактов потребителю должна предоставляться подробная информация о продаваемом товаре (название, сорт, емкость, цена единицы товара за единицу веса и другие сведения) (ст.10 Закона РФ). Наличие информации позволяет потребителю сделать выбор товаров и услуг.

### Где размещается информация? Размещение инструкции как пользоваться торговым автоматом, контактных телефонов технической поддержки, информации о продавце и товаре — это обязанность продавца (оператора вендингового оборудования). Информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей путем размещения информации на этикетках торгового автомата, через дисплей автомата, на автомате либо на стойке рядом с автоматом в виде каталога.

**Договор розничной купли-продажи** с использованием автоматов считается заключенным с момента совершения покупателем действий, необходимых для получения товара (**оплата, нажатие кнопок и т.д.**) (п.2. ст.498 ГК РФ).

**Аппарат не выдал товар, что делать?** Если покупателю не предоставляется оплаченный товар, продавец обязан по его требованию незамедлительно предоставить товар или возвратить уплаченную им сумму (п.3. ст.498 ГК РФ).

#### **Если вендинговый аппарат не выдал оплаченный товар необходимо** связаться с оператором по указанному на аппарате номеру телефона, описать ситуацию и настаивать на том, чтобы представитель продавца ясно и четко изложил, как и где можно забрать деньги. После сообщения о техническом сбое вам будет выдан товар либо возвращены деньги – на карту или на счет телефона. Кроме того сделайте фото вендингового аппарата с размещенной информацией, зафиксируйте факт звонка, обратившись к сотовому оператору за распечаткой детализации своих звонков. Подготовьте и направьте письменную претензию, в адрес продавца составленную в двух экземплярах в которой изложите свои требования.

**Ответственность продавца перед потребителем.** Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (ст.12 Закона РФ). За нарушение прав потребителей продавец несет ответственность, предусмотренную законом или договором (ст.13 Закона РФ).

Если продавец отказывает в удовлетворении требования потребителя в претензионном порядке, на основании ст. 17 Закона РФ, потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд, где может потребовать не только расторжения договора купли-продажи, но неустойку, штраф за не выполнение требования в добровольном порядке и возмещения морального вреда (ст. 15 Закона РФ).

Важно!!! Прежде чем купить товар в вендинговом аппарате, необходимо проверить наличие вышеуказанной информации. Также обратить внимание на способы возврата денег, которые предлагает продавец. Если такой информации нет, лучше отказаться от покупки товаров через автомат.

***За получением дополнительной консультации в области защиты прав потребителей Вы можете обратиться в Консультационный пункт для потребителей Орского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» по адресу: г. Орск, пер. Нежинский, 3а, кабинет № 7 или по телефону (3537) 26-91-08.***

Кроме того на базе социальной сети ВКОНТАКТЕ зарегистрировано общественное сообщество ***«Консультационный центр для потребителей. Консультируем, информируем, помогаем!»*** <https://vk.com/public155784104>

***Обратившись в Консультационный пункт для потребителей, Вы можете получить консультацию по защите прав потребителей при возникновении проблемных ситуаций, связанных с нарушением Ваших прав и законных интересов, а так же помощь по составлению претензий и исковых заявлений в суд.***

***Мы рады будем Вам помочь!***

*При полном или частичном использовании материалов с сайта ссылка на ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» обязательна.*