

Памятка потребителю «Что делать, если цена в чеке не совпадает с ценной на ценнике товара?»

Распространенная ситуация: в чеке на кассе пробивают больше, чем указано на ценнике в торговом зале.

В данной ситуации потребитель имеет полное право требовать продать товар по той цене, что указана в ценнике, а если он уже расплатился - вернуть разницу в цене.

В 1 пункте статьи 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» указано, что: «продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора». В пункте 2 той же статьи уточняется, что цена товара является важной частью этой информации и соответственно должна быть достоверной.

Ценники товаров в торговом зале являются публичной офертой (ст. ст. 494 Гражданского кодекса Российской Федерации). Соответственно, продавец обязан соблюдать заданные им самим же условия и продавать товар по указанной цене. Оферта не может быть изменена продавцом в одностороннем порядке после того, как цена была размещена на ценнике в торговом зале, и потребитель акцептовал указанную оферту совершая покупку товара.

При выявлении несоответствия цен на ценниках и чеках рекомендуем зафиксировать информацию о цене, размещенную на ценнике, сфотографировав ценник.

Далее обратиться к кассиру, или администрации магазина, с вышеописанными устными требованиями.

При отказе в удовлетворении требований – написать письменную претензию и вручить под роспись и с указанием даты сотрудникам магазина, либо направить в адрес продавца заказной корреспонденцией. В указанной претензии потребитель вправе потребовать либо возврата разницы в цене товара между чеком и ценником (на

основании ст. 1102 ГК РФ), либо отказаться от исполнения договора купли-продажи на основании ст. 12 Закона о защите прав потребителей и потребовать возврата уплаченных за товар денежных средств (при этом вернув товар продавцу).

При отказе продавца в удовлетворении претензии, либо её игнорировании, покупатель вправе обратиться в суд общей юрисдикции с указанными требованиями и требованием компенсации морального вреда. При этом размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Также следует отметить, что взимание продавцом платы за товар в большем размере, чем указано на ценнике является обманом потребителя и влечет для продавца административную ответственность.

Для принятия мер административного воздействия в описанной ситуации следует обращаться в органы Роспотребнадзора.