

Если цена на ценнике не соответствует цене на кассе

Всем нам знакома ситуация:

Берем с полки в магазине товар по одной цене, а на кассе нам пробивают его по совершенно другой цене, причем, как правило, больше указанной на ценнике.

Важно знать: в данной ситуации Вы имеете полное право требовать продать вам товар по той цене, что указана в ценнике. Законодательством предусмотрено, что продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию о товаре (в том числе, о его цене), обеспечивающую возможность его правильного выбора. Обычно продавцы объясняют, что не успели поменять ценник, так как у них много работы.



Право потребителя на получение информации установлено статьей 10 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», п.11 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. № 55.

При этом цена за вес или единицу реализуемого товара должна быть указана на ценнике. Кроме того, в Гражданском Кодексе Российской Федерации есть понятие **оферта**, т.е. задокументированное предложение. В магазинах ценник является именно публичной офертой, и продавец обязан продать покупателю товар по цене, которая в этой оферте указана.

Покупателю, попавшему в такую ситуацию, необходимо обратиться к администратору магазина, сообщить ему о данной ситуации и потребовать исправить нарушения законодательства, т.е. продать товар по цене, указанной на ценнике.

Администратор игнорирует ваши просьбы? Попросите «Книгу жалоб и предложений». В этом вам точно не может быть отказано. В противном случае магазин рискует быть оштрафованным (ст. 14.15 КоАП РФ). В книге со всеми подробностями опишите возникшую ситуацию (дата, время инцидента, наименование товара, сумму на ценнике и по чеку,), при возможности сфотографируйте ценник в качестве доказательства, хотя бы на мобильный телефон. Для получения письменного ответа на вашу жалобу, оставьте свои контактные данные. Вам обязаны ответить в течение 5 дней с момента записи в книгу.

В случае не разрешения спорной ситуации, советуем обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора по вашему субъекту (список Управлений Роспотребнадзора по субъектам РФ вы можете посмотреть, перейдя по [ссылке](#), с письменным заявлением или заполнить специальную веб- форму (с авторизацией в ЕСИА) на сайте Управления Роспотребнадзора, приложив к нему ответ магазина на жалобу (при наличии), фотографию ценника и чека.

В любом случае, всем, кто столкнулся с нарушением своих прав потребителя, советуем не оставлять это без последствий. Указанное нарушение является основанием для привлечения продавца к административной ответственности.

Важно иметь в виду, что, если Вы уже расплатились за товар, и только после заметили ошибку, магазин все равно обязан выплатить Вам разницу в цене между чеком и ценником.

Источник: ФБУЗ «Центр гигиенического образования населения» Роспотребнадзора
<http://cgon.rospotrebnadzor.ru>