

## Эксперт советует

### Цена на кассе больше, чем в ценнике: что делать?

Распространенная ситуация: в чеке на кассе пробивают больше, чем указано на ценнике в торговом зале. Нередко мы даже не замечаем таких «хитростей». В любом случае, это обман потребителя, а если покупка крупная, то разница в стоимости может стать важным фактором для принятия решения.

В данной ситуации вы имеете полное право требовать продать вам товар по той цене, что указана в ценнике. А если уже расплатились — чтобы вам вернули разницу.

Как поступить, если кассир отказывается это сделать?

Для начала нужно позвать администратора магазина и сообщить ему о нарушении законодательства. Вполне вероятно, вы услышите одну из причин несоответствия цены, например, что на товар действовала акция, но теперь она завершилась. В этом случае нужно настаивать на том, чтобы товар вам продали по заявленной цене.

Если администратор отказывает в удовлетворении вашего требования, требуйте «Книгу отзывов и предложений» и подробно опишите свою претензию. Обязательно укажите время, дату, наименование товара, цену в ценнике и на кассе.

Если вы хотите получить письменный ответ, необходимо оставить свои контактные данные. Тогда вам будут обязаны ответить в течение 5 дней с момента занесения жалобы в Книгу. Аналогичная запись должна появиться в самой Книге отзывов и предложений. На устранение недостатка магазину отводится эти же 5 дней, когда это невозможно, срок продлевается до 15 дней, но не больше, и это тоже должно быть письменно указано под вашей жалобой (10 п., «Инструкция о книге отзывов и предложений на предприятиях розничной торговли и общественного питания»).

**Важно!** Отказать в выдаче Книги жалоб и предложений при ее наличии вам не имеют права (ст. 14.15 КоАП РФ). В противном случае магазин будет оштрафован на сумму до 30 000 рублей. А иметь «Книгу жалоб и предложений» обязана каждая организация, даже маленькая торговая палатка. После того, как вы оставите запись в «Книге жалоб и предложений», сфотографируйте спорный ценник (если работники магазина не отдают его — это их право, но фотографию вы можете сделать). Обязательно сохраните чек.

2. Вы также можете предъявить руководству магазина письменную претензию.

В ней потребуйте:

возврата разницы в цене товара между чеком и ценником (ст. 1102 ГК РФ);

ИЛИ

возврата уплаченной за товар суммы (если вы уже успели расплатиться, а потом заметить разницу), соответственно, с отказом от исполнения договора розничной купли-продажи (п. 1, ст. 12 Закона «О защите прав потребителей» — в нем говорится о том, что если продавец не предоставил достоверную и полную информацию о товаре, покупатель может требовать возмещения убытков или потребовать возврата потраченных на товар средств).

3. Если продавец отказывается возмещать ваши убытки или компенсировать разницу между ценником и чеком, вы имеете право обратиться в суд или иные уполномоченные органы.

Чтобы привлечь продавца к административной ответственности, можно обратиться в полицию (с заявлением об обмане потребителей) или Роспотребнадзор (по факту нарушения правил продажи).

В любом случае, платить больше, чем указано в ценнике, вы не обязаны. И имеете все возможности привлечь недобросовестного продавца к ответственности.

### Интересный аспект!

Реклама, в сущности, тоже является публичной офертой, если в ней содержится вся принципиально важная информация о предполагаемой сделке. Поэтому если вы увидели рекламное обращение, в котором предлагают товар по определенной цене, то вы в праве требовать, чтобы вам его продали именно на тех условиях, которые обещает реклама. Это не распространяется на те случаи, когда в обращении есть указание, что оно не является публичной офертой (или есть оговорки про ограниченное количество товара по акционным расценкам), или когда не представлена вся существенная информация.

