

О рекомендациях, что делать, если цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке

В Роспотребнадзор поступает значительное количество обращений граждан по вопросу алгоритма действий при возникновении ситуации, когда цена за товар на кассе в магазине отличается в большую сторону от цены, которая указана на ценнике.

В этой связи надлежит иметь в виду, что продавец, осуществляющий продажу товаров по договору розничной купли-продажи потребителям, обязан обеспечить соблюдение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о товаре, одним из обязательных элементов которой являются сведения о цене и условиях приобретения товаров (п. 2 ст. 10 Закона «О защите прав потребителей»). Информация о цене товара обеспечивает возможность его правильного выбора

Покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи (п. 1 ст. 500 ГК РФ).

Обращаем внимание потребителей, 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.

При выявлении несоответствия цен на ценниках и чеках рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

1. На торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара.

Зафиксируйте информацию о цене, размещенную на ценнике. Фиксация информации о цене, размещенной на ценнике товара, потребует для использования в качестве доказательства в случае возникновения спора с продавцом. Для фиксации информации о цене товара сфотографируйте ценник; в присутствии свидетелей пригласите представителя продавца к месту размещения ценника товара, чтобы зафиксировать разницу в ценах между чеком и ценником. (В случае возникновения спора в подтверждение условий договора розничной купли-продажи вы вправе сослаться на свидетельские показания (ст. 493 ГК РФ).

2. Предъявите претензию продавцу

Сразу после покупки потребуйте у кассира пригласить уполномоченного представителя продавца и устно предъявите ему претензию. В случае отказа в удовлетворении устной претензии предъявите продавцу письменную претензию с описанием возникшей ситуации (дата, время инцидента, наименование товара, сумму на ценнике и по чеку),

Вы вправе указать в претензии одно из следующих требований:

- требование о возврате разницы цены товара между чеком и ценником (ст. 1102 ГК РФ);
- в разумный срок отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков в связи с не предоставлением возможности незамедлительно получить при заключении договора достоверную информацию о товаре (п. 1 ст. 12 Закона «О защите прав потребителей»).

(При определении разумного срока необходимо принимать во внимание срок годности товара, сезонность его использования, потребительские свойства и т.п. (п. 36 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).



3. При отказе продавца в удовлетворении претензии покупатель вправе обратиться в суд со следующими исковыми требованиями к продавцу: о взыскании неосновательного обогащения в виде разницы в цене товара между чеком и ценником (п. 1 ст. 1102 ГК РФ); о расторжении договора розничной купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы (п. 1 ст. 12 Закона «О защите прав потребителей»).

