

Ценник на товаре не совпадает с ценой на кассе

Конфликтные ситуации в магазинах периодически возникают из-за несоответствия цены указанной на ценнике с пробитой в кассовом чеке. Покупателя, который ориентируется при покупке того или иного товара именно на ценники, легко понять: ему нет нужды вникать в проблемы торговой точки, из-за которых не хватило времени поменять ценники на актуальные. И он прав, предъявляя претензии.

Что говорит законодательство?

Продавец обязан предоставлять покупателю достоверную информацию о продукте, в том числе цену. Об этом говорят пункт 3 «Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020г. № 2463, так же статья 10 закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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.

Что делать, если заметили расхождение на кассе?

Как только заметили разницу, выполняйте следующие шаги:

- сфотографируйте ценник, чтобы иметь доказательство, что цену указали неверно;
- попросите кассира продать товар по указанной цене или вернуть все деньги за товар;
- в случае отказа требуйте позвать администратора магазина. Объясните ему ситуацию и покажите чек и фотографию с ценником;
- если администратор не предпринимает никаких действий, отказывается вернуть деньги или пробить по указанной цене товар, попросите дать вам «Книгу жалоб и предложений». Опишите ситуацию со всеми подробностями: укажите дату, время инцидента, название товара, сумму на ценнике и в чеке. Для получения письменного ответа на вашу жалобу, оставьте свои контактные данные. Вам обязаны ответить. Если Вам отказали в предоставлении книги жалоб, то напишите претензию в 2 экземплярах и вручите претензию представителю магазина, на вашем экземпляре должны поставить отметку о принятии (с датой), заберите ваш экземпляр претензии себе и не теряйте его. В течение 10 дней продавец должен дать письменный ответ на претензию.
- если магазин все равно не решает вопрос, обращайтесь с жалобой в Управление Роспотребнадзора по Иркутской области и в его территориальные отделы. Составьте письменное заявление, приложите к нему ответ магазина на вашу претензию, фотографию ценника и чека.

По результатам рассмотрения жалобы гражданина будут применяться соответствующие меры административного реагирования.

Что делать, если заметили ошибку только дома?

Даже если вы заплатили за товар и лишь после этого обнаружили несоответствие в цене, вы все равно имеете право вернуться в магазин и потребовать вернуть разницу в цене или всю сумму. Если представитель магазина отказывается, действуете по указанной выше схеме.

А как быть с товаром по акции?

Вы имеете право потребовать вернуть разницу или полную сумму товара, который лежит на полке с ценником по акции, а в чеке указывают обычную цену. Даже если на кассе вас уверяют, что скидка уже не действует и работники магазина не успели сменить ценник. Помните, что по закону продавец обязан своевременно предоставлять достоверную информацию о товаре.

В любом случае, всем, кто столкнулся с нарушением своих прав, советуем не пускать на самотек. Указанное нарушение является основанием для привлечения магазина (должностного лица) к административной ответственности.

Если у Вас имеются сомнения, связанные с реализацией ваших прав или вы считаете, что недостаточно осведомлены в законодательстве РФ, связанном с защитой прав потребителей, обращайтесь в Консультационный центр по защите прав потребителей и его консультационные пункты.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного пункта по защите прав потребителей в
г.Братске и Братском районе*