

Цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке. Что делать?

Основное содержание: Одно из самых частых нарушений, с которыми сталкивается потребитель, это несоответствие цены, указанной на ценнике, со стоимостью товара, пробиваемой на кассе.

Что же делать в такой ситуации, когда Вам пробили цену больше, чем была указана на ценнике?

Согласно ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 продавец обязан своевременно предоставлять потребителю полную информацию о товаре, в том числе его стоимость и условия приобретения.

Статья 494 Гражданского Кодекса РФ указывает, что товары с ценниками, выставленные в местах продажи, признаются публичной офертой (предложением о заключении сделки). Информация, указанная на ценнике значима, так как именно она позволяет потребителю сделать выбор из имеющегося аналогичного товара, поэтому магазин не вправе отказать покупателю в продаже товара по соответствующей цене. Оферта не может быть изменена продавцом после того, как цена была размещена на ценнике в торговом зале.

Какую информацию должен содержать ценник?

Ценник на товаре в торговом зале является публичным предложением (офертой) и обязательно должен содержать следующую информацию:

наименование товара;
стоимость за единицу или вес товара;
сорт (при его наличии).

Информация о ценах может быть размещена на бумажном носителе, электронном или световом табло, грифельных досках или стенде. Информация должна быть написана ясно и четко, исправления не допускаются.

Различие в цене на ценнике и при оплате на кассе с точки зрения закона может расцениваться как введение покупателя в заблуждение, за которое продавец несет законодательную ответственность в виде штрафа.

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

1. зафиксируйте информацию о цене, размещенную на ценнике (сфотографируйте ценник)
2. сразу после покупки потребуйте у кассира пригласить уполномоченного представителя продавца и устно предъявите ему претензию.
3. в случае отказа в удовлетворении устной претензии предъявите продавцу письменную претензию, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями:
-о возврате разницы в цене товара, указанной в чеке и ценником;
-возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков в связи с не предоставлением возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (п. 1 ст. 12 Закона от 07.02.1992 № 2300-1).

Рекомендуем приложить к претензии копии кассового, товарного чеков и ценника. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу лично (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо направить по почте, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

При отказе продавца в удовлетворении претензии покупатель вправе обратиться в суд и (или) в уполномоченные органы для привлечения организации к административной ответственности.

Будьте бдительны!

Проверяйте чеки не отходя от кассы!