



О РЕКОМЕНДАЦИЯХ, ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ЦЕНА НА ЦЕННИКЕ НЕ СОВПАДАЕТ С ЦЕНОЙ В ЧЕКЕ



РОСПОТРЕБНАДЗОР

ЕДИНЫЙ КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР
РОСПОТРЕБНАДЗОРА 8-800-555-49-43

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.

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 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 ссылаться 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»).