

В территориальные отделы Роспотребнадзора по Республике Алтай в районах республики участились обращения потребителей на несоответствие цен на ценниках и при расчете на кассе. В связи с большим количеством обращений напоминаем потребителям алгоритм действий в подобных ситуациях.

В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон), изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе сведения о цене, и условиях приобретения товара.

На основании ст. 494 Гражданского кодекса Российской Федерации, выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т.п.) товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте их продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи. Таким образом, продавец обязан продать товар по цене, указанной на ценнике. Даже если покупка совершена и пробит чек, продавец должен вернуть покупателю разницу.

В случае если Вы столкнулись с таким нарушением, и продавец отказывается вам вернуть разницу оплаченной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. В ряде случаев магазины удовлетворяют требования покупателя, и конфликт бывает исчерпан. Если представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, необходимо изложить свои требования в Книге отзывов и предложений и (либо) в виде письменной претензии в адрес администрации. Администрация магазина обязана рассмотреть претензию или запись в книге жалоб и сообщить Вам о принятых мерах. В качестве доказательства указанного нарушения не лишним будет сделать фото ценника (информации о проводимой акции о снижении цены), фото жалобной книги и текста претензии.

В случае отказа администрации магазина вернуть деньги и после письменной претензии, Вы вправе обратиться в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, либо в территориальный отдел по месту нахождения продавца, приложив к обращению копию кассового чека, фотографию ценника (забирать его нельзя), копию претензии в адрес продавца (либо фото жалобы в книге отзывов и предложений). Копии документов являются доказательствами совершенного административного правонарушения (обман потребителя) и являются основанием для привлечения виновного лица к административной ответственности в соответствии с ч. 1 ст. 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Уважаемые жители и гости Республики Алтай! За консультациями по вопросам нарушения ваших прав, как потребителей, вы можете проконсультироваться со специалистами Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай по телефону: (38822) 64384 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45.