

В Роспотребнадзор по Республике Алтай участились звонки граждан с вопросами по поводу несовпадения цен на ценниках и при расчете на кассе. Разъясняем потребителям порядок действий в подобных ситуациях. Человек, пришедший в магазин с намерением приобрести понравившийся товар, при его покупке ориентируется на ценник. Нередко бывают ситуации, когда покупатель, лишь на кассе узнаёт, что выбранный им товар продаётся совершенно по другой, более высокой цене

Кассиры и администраторы торгового зала начинают уверять, что ценник неактуален и его забыли/не успели поменять, но потребителя это волновать не должно.

Право потребителя на получение необходимой и достоверной информации о товаре, установлено статьей 10 Закона РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", п.3 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463. В соответствии с требованиями которых - Продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.). 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. 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. Зафиксируйте информацию о цене, размещенную на ценнике- (сфотографируйте

ценник) . Ни в коем случае не забирайте ценник из торгового зала. Иначе администрация магазина сможет обвинить вас в воровстве торгового оборудования.

Фиксация информации о цене, размещенной на ценнике товара, потребуется для использования в качестве доказательства в случае возникновения спора с продавцом.

.2. Предъявите претензию продавцу

Сразу после покупки Обратитесь к директору, администратору /менеджеру торгового объекта и сообщите ему о данной ситуации. Устно предъявите ему претензию с требованием о немедленном исправлении нарушения законодательства, т.е. потребуйте продать Вам товар по цене, указанной на ценнике.

В случае отказа в удовлетворении устной претензии предъявите продавцу письменную претензию. Подробно изложите, что вы покупали, когда, какая цена была на ценнике, какая цена в чеке. В своем обращении потребуйте от администрации магазина письменного ответа на ваше обращение.

Вы вправе указать в претензии одно из следующих требований:

- возврата разницы в цене товара между чеком и ценником (ст. 1102 ГК РФ);

- возврата уплаченной за товар суммы (если вы уже успели расплатиться, а потом заметить разницу), соответственно, с отказом от исполнения договора розничной купли-продажи.

При отказе в добровольном порядке удовлетворить Ваше требование, Вы вправе обратиться в Управление Роспотребнадзора с заявлением, приложив к нему ответ из магазина на вашу жалобу, а также фотографию ценника, сделанную в магазине, и чек. В заявлении обязательно укажите наименование юридического лица или

индивидуального предпринимателя, допустившего нарушение.

Указанное нарушение является основанием для привлечения нарушителей к административной ответственности по части 1 статьи 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (обман потребителей). В соответствии с указанной нормой обман потребителей (обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара) влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения потребителей на то, что в торговом зале в супермаркетах самообслуживания цена по ценнику за товар (пищевые продукты, непродовольственные товары) указана одна, а после пробития товара через кассу, цена увеличивается, то есть осуществляется обсчет. За два месяца текущего года Управлением за обсчет потребителей привлечено к административной ответственности два должностных лица.

Уважаемые потребители, будьте бдительны, не давайте недобросовестным продавцам обмануть вас. В случае нарушения ваших прав, как потребителей, требуйте восстановления справедливости.

Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай можно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу рабочий день до 16-45 по телефону 8(38822)64241.