

Цена на ценнике товара не совпадает с ценой на кассе. Что делать?

Часто случается, что выбрав в магазине товар по приемлемой цене, «на кассе» мы узнаем, что цена на него изменилась практически «несколько минут назад». Как правило, приобрести такой товар предлагается по новой цене или вовсе отказаться от его покупки.

В таких случаях потребитель может требовать продать ему товар «по ценнику», который указан на самом товаре, закон в этом случае на его стороне. А вот действия продавца по изменению цены товара по пути потребителя от прилавка к кассе нельзя признать законными. На это нам указывают положения Закона о защите прав потребителей. Попав в такую ситуацию потребитель может уверенно отстоять свои права опираясь на следующие положения:

- Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора (пункт 1 статьи 10 закона «О защите прав потребителей»);
- Пункт 2 статьи 10 закона «О защите прав потребителей» указывает, что цена товара в рублях является неотъемлемой частью этой информации;
- В Правилах продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ № 55 содержится требование о том, что цена товара (пункт 11) должна быть представлена доступно и понятно на ценнике (п. 11 Правил).
- В Гражданском кодексе РФ есть такое понятие как оферта, т.е. задокументированное предложение. В магазинах ценник является именно публичной офертой, и продавец обязан продать каждому покупателю товар именно по той цене, которая в этой оферте указана, т.е. в ценнике.

Если покупая товар в магазине Вы все же столкнулись с тем, что цена на кассе отличается в большую сторону от цены, которая была указана на ценнике, то необходимо:

1. Сфотографировать ценник в качестве доказательства, хотя бы с мобильного телефона. Если у вас получится добавить в кадр дату и время - будет еще лучше.
2. Позвать администратора и сообщить ему о данной ситуации.
3. Потребовать немедленного исправления нарушения законодательства, т.е. продать вам товар по цене, указанной на ценнике.

В большинстве случаев, если Вы будете следовать указанной инструкции - Вам вернут разницу в цене еще в магазине и не будут с вами спорить, а также доводить до жалоб в Роспотребнадзор.

Отдел защиты прав потребителей