

## Цена на ценнике не совпадает с ценой на чеке

### Что делать покупателю?



Пожалуй, нет такого покупателя, который бы не столкнулся со следующей ситуацией: в магазине берешь с витрины товар, запоминаешь его стоимость, а на кассе этот товар пробивается по другой цене, в основном завышенной. Большинство из нас равнодушно отходят в сторону и даже не пытаются отстаивать свои потребительские права, ведь разница в цене невелика, да и нервы тратить не хочется.

Кассиры объясняют несоответствие цены на ценнике и на кассе тем, что якобы администратор не успел поменять ценник в зале, а в компьютере кассы уже внесена новая стоимость, при этом сердобольно разводят руками: мол, ничего поделать с этим нельзя, поэтому придется заплатить Вам больше, чем указано на ценнике». Что же делать простым покупателям в этом достаточно распространенном случае?

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» 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 условия приобретения товара.

Так, 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, покупателю должны вернуть разницу.

В случае если Вы столкнулись с таким нарушением, и продавец отказывается вам вернуть разницу реальной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо объяснить проблему администратору или руководителю магазина. Часто магазины удовлетворяют требования покупателя, и конфликт бывает исчерпан. Если мирный исход ситуации невозможен, и представители магазина отказываются продать товар по стоимости, указанной в ценнике, потребитель имеет право изложить свои претензии в письменной форме.

Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник, забирать его нельзя. В 10-дневный срок администрация магазина обязана рассмотреть вашу претензию и направить вам ответ о принятых мерах.

Руководителям торговых предприятий следует принимать меры по недопустимости возникновения подобных ситуаций, а также обратить внимание на то, что при выявлении указанных нарушений предусмотрена административная ответственность (ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях).

**За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:**

— в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;

— в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; E-mail: [zpp.center@yandex.ru](mailto:zpp.center@yandex.ru)



— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).