

Цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке

Разница между ценой товара на ценнике и в чеке является одним из наиболее часто встречающихся нарушений, с которыми сталкиваются потребители. Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое количество товаров.

Одним из основополагающих критериев доступности товаров для населения является цена, определяемая хозяйствующими субъектами самостоятельно. Достоверная информация о цене в целях обеспечения правильного выбора товаров должна доводиться продавцами до потребителей в соответствии с требованиями статей 8 - 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно положениям статьи 10 указанного Закона, продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать цену в рублях и условия приобретения товаров. По отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Договор розничной купли-продажи, в силу положений ст. 426 Гражданского кодекса Российской Федерации, является публичным. При этом цена является существенным условием договора розничной купли-продажи. Таким образом, до заключения договора продавец должен довести до сведения покупателей, кроме прочего, цену и условия приобретения товара.

Согласно п. 3 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства от 31.12.2020 № 2463 (далее Правила), 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.). Фактически, ценник является офертой продавца. Поэтому, покупатель, имеющий намерение приобрести товар по цене, указанной на ценнике, вправе требовать от продавца его передачи при заключении договора купли-продажи именно по цене, указанной на ценнике и стоимости товара, находящегося в продаже и указанная на ценнике, должна совпадать с ценой товара при расчете на кассе.

Таким образом, соблюдая требования действующего законодательства, **продавец обязан передать покупателю товар по цене, обозначенной на ценнике.**

Данное положение подлежит применению независимо от того, каким способом размещен ценник (на бумажном или ином визуальном доступном для покупателей носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло).

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 книге отзывов и предложений, либо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в произвольной форме. Обращаем внимание потребителей на тот факт, что Правилами в новой редакции (от 31.12.2020) продавцу не вменено в обязанность иметь книгу отзывов и предложений, вместе с тем в целях удобства для покупателей такая книга может быть заведена продавцом добровольно.

Обязательно сохраните чек и сфотографируйте ценник, забирать его нельзя. Администрация магазина обязана рассмотреть вашу запись и направить вам ответ о принятых мерах.