

Что делать, если цена на кассе не совпадает с ценником?

Разъясняет помощник прокурора Верх-Исетского района г. Екатеринбурга Васильева А.С.

Распространенная ситуация: в чеке на кассе пробивают больше, чем указано на ценнике в торговом зале магазина. Разницу в стоимости товара замечают не все покупатели, но в любом случае это обман потребителя.

В данной ситуации покупатель имеет полное право требовать продать ему товар по той цене, что указана в ценнике.

Так, согласно ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» продавец обязан своевременно предоставлять потребителю (покупателю) достоверную информацию о цене, условиях покупки и основных потребительских характеристиках продаваемых товаров. При этом, цена товара в рублях является неотъемлемой частью этой информации.

Цена товара указывается на ценнике и является публичным предложением. Изменить его продавец не имеет права. Даже если на ценнике указана недостоверная стоимость товара в результате технической ошибки, и на кассе, например, просят доплатить за товар по указанной причине — это нарушение прав потребителя на получение достоверной информации о товаре.

Ценники в данном случае являются публичной офертой. Соответственно, продавец обязан соблюдать заданные им самим же условия и продавать товар по указанной цене.

В Гражданском Кодексе Российской Федерации есть понятие оферта, т.е. задокументированное предложение. В магазинах ценник является именно публичной офертой, и продавец обязан продать товар именно по цене, которая в этой оферте указана (ст. 437 ГК РФ).

Что делать, если отказываются продать товар по стоимости, указанном в ценнике?

Для начала необходимо вызвать администратора и сообщить ему о нарушении законодательства. Скорее всего, покупателю сообщат, что на ценнике стоит недостоверная стоимость товара, например, потому что на товар действовала акция, но теперь она завершилась. В этом случае нужно настаивать на том, чтобы товар продали по заявленной цене.

Если администратор отказывается выполнить требование, покупателю необходимо попросить «Книгу отзывов и предложений», где подробно описать претензию, указав время, дату, наименование товара, цену в ценнике и на кассе и свои контактные данные.

В случае отказа в продаже товара по стоимости, указанной на ценнике, покупатель вправе подать жалобу в Роспотребнадзор с просьбой привлечь магазин к административной ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ. За указанное нарушение предусмотрена административная ответственность в виде штрафа на юридических лиц от 5 до 10 тыс. руб.