

Что делать при несоответствии цены товара указанный на ценнике в чеке?

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: такие случаи не однократно повторялись и в нашем районе особенно с открытием сетевых магазинов, как правило потребитель оплачивает товар и не пытается отстаивать свои права. Кассиры объясняют несоответствие цены на ценнике и на кассе тем, что якобы не успел поменять ценник в зале, а в компьютере кассы уже внесена новая стоимость, при этом сердобольно разводят руками. Как разрешить эту ситуацию? Кто прав? И надо ли платить дороже?

Закон «О защите прав потребителей»

Согласно [абз. 4 п. 2 ст. 10](#) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать **цену в рублях** и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

В соответствии с [п. 11](#) Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 N 55, продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о цене товара, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Согласно [п. 2 ст. 437](#), [п. 2 ст. 494](#) Гражданского кодекса Российской Федерации продавец обязан заключить договор купли-продажи товара по цене и на условиях, указанных при выставлении в месте продажи товара на прилавках, в витринах и т.п.; при демонстрации образцов товаров или предоставлении сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте продажи товара.

При выявлении несоответствия цен на ценниках и чеках рекомендуем придерживаться следующего алгоритма

Шаг 1. Зафиксируйте информацию о цене, размещенную на ценнике

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

- сфотографируйте ценник;
- в присутствии свидетелей пригласите представителя продавца к месту размещения ценника товара, чтобы зафиксировать разницу в ценах между чеком и ценником.

Примечание. В случае возникновения спора в подтверждение условий договора розничной купли-продажи вы вправе сослаться на свидетельские показания ([ст. 493](#) ГК РФ).

Шаг 2. Предъявите претензию продавцу

Сразу после покупки потребуйте у кассира пригласить уполномоченного представителя продавца и устно предъявите ему претензию.

В случае отказа в удовлетворении устной претензии необходимо написать продавцу письменную претензию.

Вы вправе указать в претензии одно из следующих требований:

- требование о возврате разницы в цене товара между чеком и ценником ([ст. 1102](#) ГК РФ);
- в разумный срок отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков в связи с не предоставлением возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре ([п. 1 ст. 12](#) Закона N 2300-1).

Шаг 3. Если для решения проблемы несоответствия стоимости товара на ценнике и в кассовом чеке (товарном) работники магазина не идут на контакт или отказываются следовать закону, с жалобой нужно обращаться в государственные органы, в чьи функции входит защита прав потребителей на территории Октябрьского района:

- Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре в городе Нягани и Октябрьском районе

Адрес: 1 мкр, д. 20, помещение № 74, г. Нягань, ХМАО–ЮГРА, Тюменская область, 628181

Телефон факс: 8(34672)62714

Телефон горячей линии – 8(34672)69531

Электронный адрес: nyagan@86.rospotrebnadzor.ru

- В муниципальном образовании Октябрьский район рассматривает жалобы потребителей, консультирует по вопросам защиты прав потребителей, обращается в суды в защиту прав потребителей отдел развития предпринимательства администрации Октябрьского района

Адрес: пгт. Октябрьское, ул. Калинина, д.39, каб.124

Телефон: 8(34678)28156

Электронный адрес: market@oktregion.ru

[Бланк Претензии при обнаружении разницы в цене](#)