

На заметку потребителю: что делать, когда цена товара на ценнике отличается от цены в чеке

Каждый из нас ежедневно становится потребителем товаров, услуг и работ. Одним из наиболее часто встречающихся нарушений, с которым сталкивается потребитель, является разница между ценой товара на ценнике и в чеке. Такое нарушение распространено в крупных магазинах и супермаркетах, где покупатели приобретают большое количество товаров. Продавцы объясняют данный факт тем, что не успели поменять ценник в зале, а в компьютере кассы уже введена новая стоимость.

Согласно п.1 ст.424 Гражданского кодекса Российской Федерации, существенным условием для договора купли-продажи является условие о стоимости товара. Исполнение договора оплачивается по цене, установленной соглашением сторон. Пунктом 2 ст.10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» предусмотрено, что продавец обязан своевременно предоставлять потребителю цену в рублях и условия приобретения товаров. Помимо этого, 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.), в соответствии п. 3 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2021 № 2463.

Из указанных норм следует, что до потребителя должна доводиться достоверная информация о цене, то есть, продавец обязан продать товар по той цене, которая указана на ценнике.

В ситуации, когда несоответствие цены установлено только после расчета, потребитель вправе потребовать возврат излишне уплаченной за товар суммы. Для этого, необходимо обратиться к продавцу, администратору или руководителю организации. В большинстве случаев данные требования сотрудниками магазина удовлетворяются.

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

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.

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

2. Предъявите претензию продавцу

Сразу после покупки потребуйте у кассира пригласить уполномоченного представителя продавца, устно изложите свои требования.

В случае отказа в удовлетворении предъявите 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);

- требование о возврате 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 от 07.02.1992 № 2300-1).

3. При отказе продавца в удовлетворении претензии покупатель вправе обратиться в суд, со следующими исковыми требованиями к продавцу:

-о взыскании неосновательного обогащения в виде разницы в цене товара между чеком и ценником (п. 1 ст. 1102 ГК РФ);

-о расторжении договора розничной купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы (п. 1 ст. 12 Закона от 07.02.1992 № 2300-1).

Для получения бесплатной консультации о защите прав потребителей, а так же помощи в составлении документов, Вы можете обратиться:

по телефону: + 7(35147) 2-02-04; 2-02-54

Наш адрес:

**456110, Челябинская область,
г. Катав-Ивановск, ул. Дмитрия Тараканова, 32**