

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

Вы берете с полки в магазине товар по одной цене, а на кассе Вам пробивают его по совершенно другой цене, причем, как правило, больше указанной на ценнике. Знакомая многим ситуация, что в основном предпринимают потребители?

Большинство потребителей равнодушно отходят в сторону и даже не пытаются отстаивать свои потребительские права, ведь разница в цене невелика. Но ведь дело не в цене, а в том, что наверняка никто не хочет, выходя из магазина, чувствовать себя обманутым. А в действительности так и есть.

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

Кассиры зачастую объясняют несоответствие цен тем, что якобы не успели поменять ценник в зале, а в компьютере кассы уже внесена новая стоимость, при этом разводят руками: мол, ничего поделать с этим нельзя. Как разрешить эту ситуацию? Кто прав? И надо ли платить дороже?

Ругаться и скандалить не стоит. Обоснованно, терпеливо добивайтесь того, что Вам положено по закону.

Если такая ситуация произошла и кассир настаивает на своем, необходимо сфотографировать ценник, позвать администратора и сообщить ему о данном недоразумении. Сообщите ему, что Вы просите продать Вам товар по той цене, которая указана на ценнике. При этом лучше сделать видеозапись Вашего разговора. Как правило, Вам начнут рассказывать про новые цены, что они не успели заменить ценники. Вас это не должно волновать по следующим причинам:

1. П. 1 статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 гласит: «Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора», в том числе информацию о цене товара.

2. В соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса РФ предложение купить товар по определенной цене — это публичная оферта со стороны магазина, ценник является именно публичной офертой, а продавец обязан продать Вам товар по той цене, которая в этой оферте указана.

Таким образом, у Вас есть законное право купить товар по цене, указанной на ценнике. Настаивайте на своем.

В ситуации, когда чек уже пробит, Вы также имеете все законные основания потребовать возврата излишне уплаченной суммы или обменять товар на деньги. При этом следует сослаться на статью 12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Так что проверяйте чеки, не отходя от кассы.

Еще один документ, который исключает подмену цены, — это Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях, в частности статья 14.7. Согласно данной статье предоставление недостоверной информации о цене товара — прямой обман потребителей, что влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц — от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей; на юридических лиц — от двадцати тысяч до сорока тысяч рублей.

Если магазин отказывается продавать Вам товар по указанной цене, возвращать разницу или возвращать уплаченные деньги, требуйте Книгу жалоб и подробно изложите в ней ситуацию. Также напишите письменную претензию к администрации магазина. Если Вам отказано в предоставлении книги, обращайтесь с письменной жалобой в Роспотребнадзор (Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека). В качестве доказательства нарушения могут быть свидетельские показания, изложенные в жалобе и подписанные самими свидетелями, фотографии ценника и чека либо видеозапись Вашего общения с представителями магазина. По Вашей жалобе будет проведена проверка магазина и выписан административный штраф на основании статьи 14.7 КоАП. Более того, Роспотребнадзор может выявить и другие нарушения закона, тогда материальных трат уже не избежать.

В большинстве случаев, если Вы будете следовать рекомендациям этой статьи, Вам вернут разницу в цене еще в магазине и не будут с Вами спорить и доводить до жалоб в Роспотребнадзор. Ведь лучше вернуть десять рублей и забыть про инцидент, чем потом платить штрафы и принимать проверки.