

О рекомендациях, что делать потребителю, если цена на ценнике не соответствует цене на кассе

Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области со ссылкой на сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека информирует о следующем.

Всем знакома ситуация, когда на полке в магазине указана одна цена товара, а на кассе этот товар пробивают по другой цене, которая чаще всего выше указанной на ценнике.

Роспотребнадзор напоминает, что в такой ситуации потребитель имеет право требовать продать товар по той цене, которая указана на ценнике. Законодательством предусмотрено, что продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию о товаре (в том числе, о его цене), обеспечивающую возможность его правильного выбора. Обычно продавцы объясняют, что не успели поменять ценник, так как у них много работы.

Право потребителя на получение информации установлено статьей 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», пунктом 3 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (далее – Правила продажи).

При этом цена за вес или единицу реализуемого товара должна быть указана на ценнике. Кроме того, в Гражданском Кодексе Российской Федерации есть понятие оферта, т.е. задокументированное предложение. В магазинах ценник вместе с товаром является именно публичной офертой, и продавец обязан продать покупателю товар по цене, которая в этой оферте указана.

Покупателю, попавшему в такую ситуацию, необходимо обратиться к администратору магазина, сообщить ему о данной ситуации и попросить продать товар по цене, указанной на ценнике. Если Вы уже расплатились за товар, и только после заметили ошибку, магазин все равно обязан вернуть Вам разницу в цене между чеком и ценником.

Что делать, если ценники перепутаны? Например, под сливочным маслом расположен ценник от йогурта. В таком случае персонал магазина должен исправить явную ошибку, тем более, что в соответствии с пунктом 2 Правил продажи любой потребитель имеет право сфотографировать выкладку товаров и при отсутствии реакции администрации магазина обратиться с соответствующей жалобой в Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области.

Электронное обращение можно направить на сайте Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области: <http://73.rospotrebnadzor.ru>, либо на сайте <https://www.rospotrebnadzor.ru> В обращении, по возможности, указать регистрационные данные продавца, адрес предприятия торговли, с приложением чека, фото и видео материалов, свидетельствующих о факте нарушения.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить по телефону горячей линии Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области, которая работает в следующем режиме: понедельник, вторник, среда и четверг – с 09.00 до 12.00 и с 12.45 до 18.00; пятница – с 09.00 до 12.00 и с 12.45 до 16.45, **телефон 8 (8422) 44-45-08, 8-800-707-6858**.

Кроме того, можно обратиться в Территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области:

(842 54) 2-11-80 (р.п. Ишеевка);

(842 37) 2-36-53 (р.п. Кузоватово);

(842 46) 2-46-81 (р.п. Карсун);

(84235) 2-44-42 (г. Димитровград).

Консультационный центр при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ульяновской области»: г. Ульяновск, ул. Пушкирева, 5, телефон - 40-43-43.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.