

В Управление Роспотребнадзора по РА с жалобой на несоответствия цены на ценнике с ценой на кассе обратился потребитель. В магазине «Парнас», рассчитавшись за продукты, в чеке он увидел сумму большую, чем та, что была на ценнике товара. Обратившись к продавцу с требованием возместить разницу в цене, покупатель получил отказ, который объяснили отсутствием на рабочем месте администратора.

За недоведение достоверной информации о цене на реализуемую пищевую продукцию Управлением Роспотребнадзора ООО «Парнас» объявлено предостережение о недопустимости нарушений обязательных требований законодательства о защите прав потребителей.

В этой связи разъясняем. Ценник в магазине в первую очередь является публичной офертой (ст. 435 ГК РФ).

По закону продавцы обязаны довести до потребителя необходимую и достоверную информацию о товаре, в том числе о его стоимости. Цена, указанная на ценнике, должна быть актуальной. При изменении цены на товар она меняется на кассе, а также в торговом зале на ценниках. Когда цена на один и тот же товар на ценнике и кассе различна это квалифицируется как введение в заблуждение, причем причина несоответствия цен не имеет значения.

Согласно пункта 1 статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах в обязательном порядке должна содержать, в том числе условия приобретения товаров и цену в рублях.

Так, на основании ст. 494 ГК РФ, выставление в месте продажи (на прилавках, в витринах и т.п.) товаров, демонстрация их образцов или предоставление сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте их продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли цена и другие существенные условия договора розничной купли-продажи, за исключением случая, когда продавец явно определил, что соответствующие товары не предназначены для продажи. Таким образом, продавец обязан продать товар по цене, указанной на

ценнике.

Также, покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи (п. 1 ст. 500 ГК РФ).

Управление Роспотребнадзора в аналогичных ситуациях рекомендует покупателям придерживаться следующего алгоритма:

1. Попросите продавца продать товар по цене, указанной на ценнике.
2. Если продавец не соглашается с вашей просьбой, обратитесь к администратору магазина, объяснив ситуацию. Часто магазины удовлетворяют требования покупателя, и конфликт бывает исчерпан.

Однако, в случае неудовлетворения вашей просьбы о возврате разницы, вы вправе обратиться к руководству магазина с письменной претензией о возврате разницы в цене товара между чеком и ценником (ст.1102 ГК РФ). В 10-дневный срок администрация магазина обязана рассмотреть вашу претензию и направить вам ответ о принятых мерах.

Рекомендуется сохранять чек и фотографировать ценник, т.к. они служат доказательствами в споре и подтверждают факт покупки и, какая цена была предложена покупателю за данный товар.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать вас по вопросам защиты прав потребителей по телефону 8(38822) 6-42-41 по будням с 9:00 до 18:00, в пятницу – с 9:00 до 16:45.