**Что делать, если цена на ценнике не совпадает с ценой на чеке?**



Многим знакома ситуация: в чеке на кассе пробивают больше, чем указано на ценнике в торговом зале. В данной ситуации покупатель имеет полное право требовать продать товар по той цене, что указана в ценнике.

Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике даёт официальное разъяснение: в *1 пункте статьи 10 закона РФ «О защите прав потребителей»* сказано следующее: «Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора». При этом цена за вес или единицу реализуемого товара должна быть указана на ценнике.

Кроме того, *статья 494 Гражданского Кодекса РФ* указывает, что товары с ценниками, выставленные в местах продажи, признаются публичной офертой (предложением о заключении сделки). Информация, указанная на ценнике значима, так как именно она позволяет потребителю сделать выбор из имеющегося аналогичного товара, поэтому магазин не вправе отказать покупателю в продаже товара по соответствующей цене. Оферта не может быть изменена продавцом после того, как цена была размещена на ценнике в торговом зале. Покупателю, попавшему в такую ситуацию, необходимо обратиться к администратору магазина, сообщить ему о данном факте и потребовать исправить нарушения законодательства: продать товар по цене, указанной на ценнике.

Как же поступить в случае, если кассир это сделать отказывается?

Первое действие — позвать менеджера магазина и сообщить ему о нарушении требовании законодательства. Вполне вероятно, можно будет услышать одну из причин несовпадения в ценах. Например, что на товар действовала акция, но теперь она завершилась. В этом случае нужно настаивать на том, чтобы товар вам продали по заявленной цене.

Как поступить, если администратор отказывается выполнить ваше требование?

Напишите о своей проблеме в «Книге отзывов и предложений». Обязательно укажите время и дату записи, информацию о цене с чека и на ценнике, оставьте контактные данные. Если нужен письменный ответ от магазина, то дайте им дополнительно свои контакты. Сфотографируйте ценник и не теряйте чек на товар — это доказательства нарушения закона со стороны продавца. Напишите письменную претензию, составленную в двух экземплярах, руководству магазина с четко формулированными требованиями:

-о возврате разницы в цене товара, указанной в чеке и ценником;

-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 от 07.02.1992 № 2300-1).

Рекомендуем приложить к претензии копии кассового, товарного чеков и ценника. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу лично (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо направить по почте, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если продавец не предоставил достоверные и полные сведения о товаре, то потребитель может потребовать возместить убытки или вернуть товар и получить деньги обратно.

При отказе продавца в удовлетворении претензии покупатель вправе обратиться в суд и (или) в Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике- Чувашии и его территориальные отделы в г. Канаш и в Батыревском районе для привлечения организации к административной ответственности.

**Будьте бдительны!**

**Проверяйте чеки не отходя от кассы!**

Химик-эксперт Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чувашской Республике – Чувашии в городе Канаш»

Семенова Л.В.