

В магазинах бывают ситуации по не предоставлению потребителю полной и достоверной информации относительно стоимости товара. Цена, указанная на ценнике на прилавке, не соответствует фактической цене, которую потребитель платит на кассе.



Большинство потребителей равнодушно отходят в сторону и даже не пытаются отстаивать свои потребительские права, ведь разница в цене невелика, да и нервы тратить не хочется.

Кассиры объясняют несоответствие цены на ценнике и на кассе тем, что якобы администратор не успел 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? Что делать в таком случае?



Важно знать: в данной ситуации потребитель имеет полное право требовать продать ему товар по той цене, которая указана на ценнике. Законодательством РФ 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), обеспечивая возможность его правильного выбора.

Право потребителя на получение информации установлено статьей 10 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».



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.).

Кроме того, в Гражданском Кодексе Российской Федерации есть такое понятие как оферта, т.е. предложение о заключении сделки. В магазинах ценник является именно публичной офертой, и продавец обязан продать покупателю товар по цене, которая в этой оферте указана.

Если цена, указанная на ценнике, не соответствует цене на кассовом чеке, то в этом случае, в соответствии с п. 1 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 покупатель имеет полное право потребовать возврата переплаченной суммы согласно

ценнику, если цена товара, указанная на ценнике, не соответствует пробиваемой на кассе.



Потребителю, попавшему в такую ситуацию, необходимо обратиться к администратору магазина и потребовать исправить нарушения законодательства, т.е. продать товар по цене, указанной на ценнике.

В удовлетворении этого требования потребителю не может быть отказано.



А в случае отказа в этом требовании потребителя, магазин несёт административную ответственность.



Согласно ст. 14.15 КоАП РФ нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров - влечет предупреждение или наложение административного штрафа.

Администратор не реагирует на требования потребителя?

В таком случае необходимо обратиться в магазин с письменным заявлением (жалобой, претензией) и описать ситуацию по несопадению цены на ценнике и в чеке, указать все подробности (дата и время произошедшего инцидента, наименование товара, сумма на ценнике и по чеку и т.д.), при возможности сфотографировать ценник в качестве доказательства. Для того, чтобы получить письменный ответ на свою жалобу, необходимо оставить свои контактные данные.



В случае не разрешения спорной ситуации, рекомендуем обратиться в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Вологодской области с письменным заявлением или заполнить специальную веб-форму (с авторизацией в ЕСИА) на сайте 35.rosпотребнадzor.ru (приём обращения граждан), приложив к нему ответ магазина на жалобу (при наличии), фотографию ценника и чека.



ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ВОЛОГДСКОЙ ОБЛАСТИ»

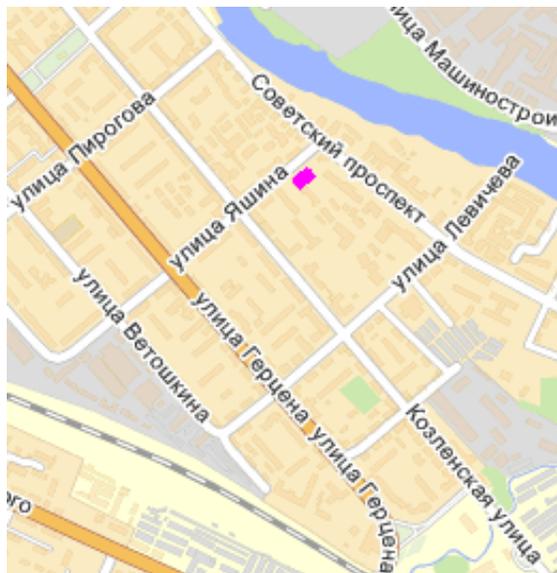
Наш адрес: г. Вологда, ул. Яшина, д. 1-а
Тел/факс.: 8 (8172) 75-82-19, 75-51-99
e-mail: ses@fbuz35.ru
<http://fbuz35.ru>

По вопросам получения консультаций
в области защиты прав потребителей,
консультаций по составлению ПРЕТЕНЗИЙ,
ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ обращайтесь в

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

г. Вологда, ул. Яшина, д. 1А, каб. 311,
тел. 8(8172) 75-32-98, 8-921-716-13-20
e-mail: zpp@fbuz35.ru

СХЕМА ПРОЕЗДА



По улице Герцена до остановки "улица Яшина":

- Автобус № 9,12,15,17,18,25, 27,35,36,
40 (от ЖД вокзала),43, 45,48,49

По Советскому проспекту до остановки "улица Яшина":

- Автобус № 1,2

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ЦЕНА НА ЦЕННИКЕ НЕ СОВПАДАЕТ С ЦЕНОЙ В ЧЕКЕ