

## Что делать, если цена в кассе не совпадает с ценником?

Очередной звонок на телефон «горячей линии» - «В магазине хотела купить сок. Цена по ценнику в торговом зале была 26 рублей за бутылку. Но после пробития товара через кассу, цена увеличилась до 33 рублей, надо ли мне доплачивать или мне обязаны продать сок по ценнику?».

Скажем сразу - это довольно распространенная ситуация в супермаркетах самообслуживания. 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. С подобными вопросами к нам обращаются довольно часто, в том числе и в письменном виде. Жалобы на разные магазины, но одно их объединяет - цена на кассе отличается в большую сторону от цены, которая была указана на ценнике. Что же делать в такой ситуации, когда Вам пробили цену больше, чем была указана на ценнике.

Для начала, необходимо позвать администратора и сообщить ему о данном недоразумении. Скорее всего, Вам начнут рассказывать, что поступила очередная партия товара, цена на него уже другая и сотрудники просто не успели заменить ценники в торговом зале, а в компьютер цена закладывается при поступлении. Поэтому так и получается, на ценнике цена одна, а в кассе уже другая.

Возможно, здесь и нет никакого злого умысла, а обычная халатность персонала. Но Вас это не должно волновать по следующим причинам:

- Пункт 1 статьи 10 закона «О защите прав потребителей» гласит: «изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора». Пункт 2 той же статьи дополняет, что цена товара в рублях является неотъемлемой частью этой информации.

- в Гражданском кодексе РФ есть такое понятие как оферта, т.е. задокументированное предложение. В магазинах ценник является именно публичной офертой, и продавец обязан продать вам товар именно по той цене, которая в этой оферте указана.

Напомните это администратору магазина, и потребуйте немедленно исправить нарушение законодательства, т.е. продать вам товар по цене, указанной на ценнике.

Но что же делать, если сотрудник магазина категорически отказывается выполнить ваше законное требование?

Потребуйте жалобную книгу и обязательно сделайте в ней запись о происходящем. Подробно напишите, что вы покупали, когда, какая цена была на ценнике, какая цена в чеке. В своей жалобе потребуйте от администрации магазина письменного ответа на ваше обращение. Ни в коем случае не забирайте ценник из торгового зала! Иначе администрация магазина сможет обвинить вас в воровстве торгового оборудования. Если есть возможность - сфотографируйте ценник в качестве доказательства, хотя бы с мобильного телефона. Если у вас получится добавить в кадр дату и время - будет еще лучше.

Обратитесь в управление Роспотребнадзора или его территориальный отдел с заявлением. К нему приложите ответ из магазина на вашу жалобу, а так же фотографию ценника, сделанную в магазине и чек.

В большинстве случаев, если Вы будете делать то, что написано в этой статье - 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 вас, чем потом платить штрафы и принимать проверки.

В любом случае, советуем всем, кто столкнулся с нарушением своих прав потребителя, не оставлять это без последствий. Продавца можно привлечь к административной ответственности.

Для получения консультации по вопросам защиты прав потребителей можете обратиться:

- в Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8 (800) 555-49-43 (звонок бесплатный, круглосуточно).

- в Консультационный центр для потребителей по телефонам: 8 (3012) 37-90 -29, 8 (9025) 62-34-17 (в рабочее время), E-mail: [zpp\\_cgebur@mail.ru](mailto:zpp_cgebur@mail.ru);

- в Консультационный пункт для потребителей в Джидинском районе по телефонам 8 (30134) 41620, по адресу: с.Петропавловка ул.Кирова 6: В Закаменском районе - 8 (30137) 45437, по адресу: г.Закаменск ул.Больничная 6 , E-mail: [ses\\_dzhida@mail.ru](mailto:ses_dzhida@mail.ru).  
Обращаться в рабочее время.