Что делать потребителю, если цена на ценнике не соответствует цене на кассе

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.

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-I «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, то есть задокументированное предложение. В магазинах ценник вместе с товаром является именно публичной офертой, и продавец обязан продать покупателю товар по цене, которая указана в этой оферте.

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 – на торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе, путем фотографирования выкладки товаров.

В случае отсутствия реакции администрации магазина потребитель может обратиться с соответствующей жалобой в Роспотребнадзор.