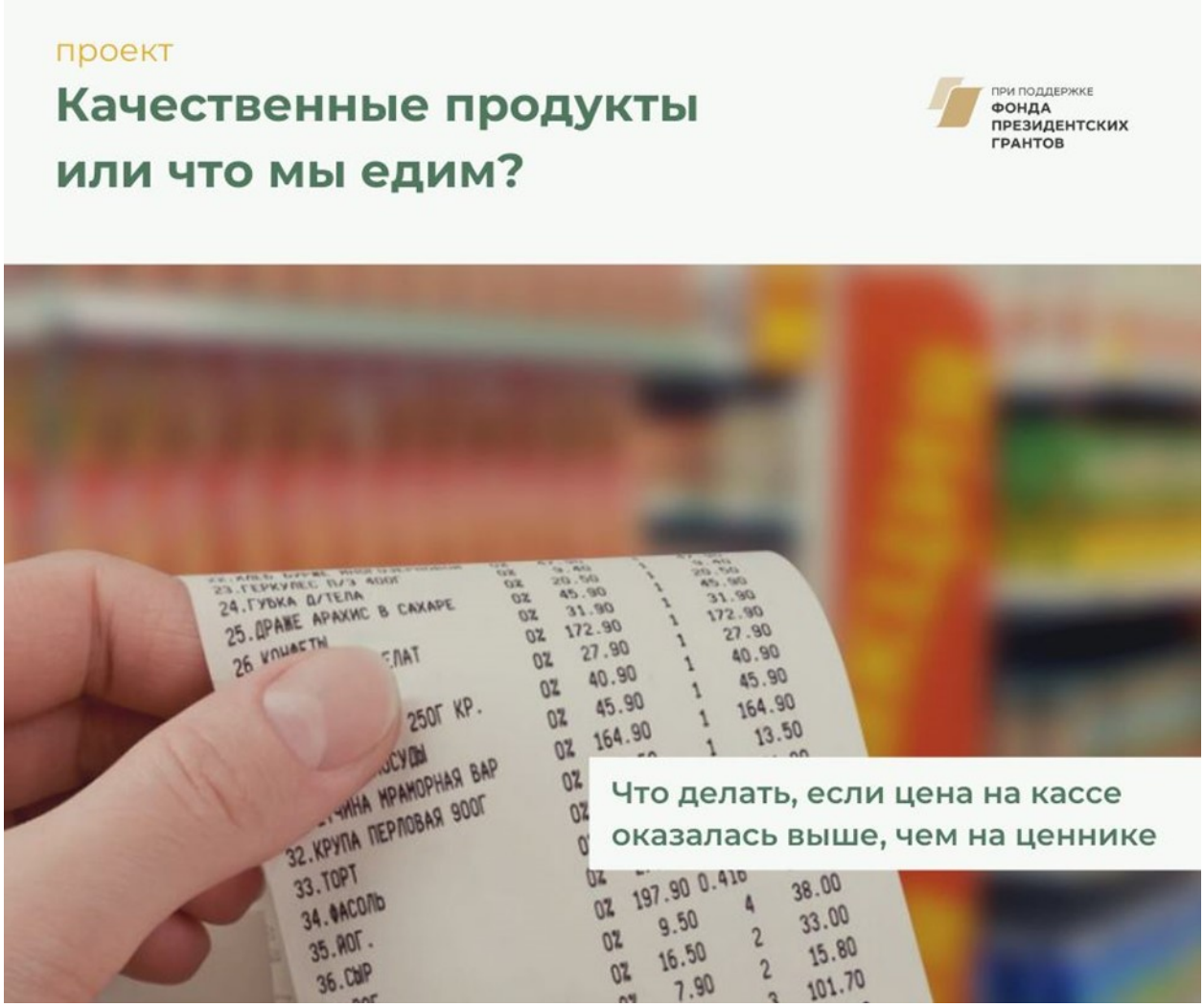
**Что делать, если цена на кассе оказалась выше, чем на ценнике?**




В рамках проекта «Качественные продукты или что мы едим» рассмотрим ситуации, как грамотно защитить свои права потребителя в магазине, если их нарушили.

📥 Скачайте "Памятку потребителя: 7 шагов" в конце поста.

🆘 Наиболее частые жалобы покупателей – это несоответствие цены, указанной на ценнике и ценой на кассовом чеке и отказ продавца вернуть разницу или продать по указанной цене.

✅ **1 Шаг. Зафиксируйте нарушение (фото или видеосъемка)** – причем сотрудники магазина не имеют права вам запретить это сделать.

⚖️ На что ссылаемся: п.2 «Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463.

✅ **2. Шаг. Позовите администратора/менеджера торгового объекта и сообщить ему о данном нарушении**. Вам могут 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, что на ценнике цена одна, а в кассе уже другая.

Даже если и так, это никак не освобождает сотрудников магазина от ответственности!

Продавец обязан продать вам товар именно по той цене, которая указана на ценнике или вернуть разницу, если вы уже оплатили.

⚖️ На что ссылаемся: 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.

✅ 3. **Шаг. Напомните это администратору магазина и потребуйте немедленно исправить нарушение** законодательства, то есть продать вам товар по цене, указанной на ценнике.

**ЕСЛИ ВЫ БУДЕТЕ СПОКОЙНЫ, УВЕРЕНЫ И НАСТОЙЧИВЫ, ТО ЭТИХ ТРЕХ ШАГОВ БУДЕТ ДОСТАТОЧНО, ЧТОБЫ ВАШЕ ТРЕБОВАНИЕ БЫЛО УДОВЛЕТВОРЕНО.**

Если ситуация не решается делайте следующие шаги.

✅ 4 **Шаг. Вы также можете предъявить руководству магазина письменную претензию** с требованиями:

- возврата разницы в цене товара между чеком и ценником (ст. 1102 ГК РФ);

ИЛИ

- возврата уплаченной за товар суммы (если вы уже успели расплатиться, а потом заметили разницу), соответственно, с отказом от исполнения договора розничной купли-продажи.

⚖️ На что ссылаемся п. 1 ст. 12 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

✅ 5. **Шаг. При отказе в добровольном порядке удовлетворить Ваше требование, обратитесь с заявлением в правозащитную организацию**:

1. Общество по защите прав потребителей
2. Управление Роспотребнадзора по Ярославской области
3. Департамент АПК и Потребительского рынка Ярославской области

Жалобы принимаются как по телефонам, так и в электронном виде на сайтах.

❗ К заявлению прикладываете ответ из магазина на вашу претензию (при наличии), а также фотографию ценника, сделанную в магазине, и скан (копию) чека. В заявлении обязательно укажите наименование юридического лица или индивидуального предпринимателя, допустившего нарушение.

✅ **6 Шаг. Также отказ выполнить Ваше требование продавцом, является основанием для привлечения нарушителей к административной ответственности.**

⚖️ На что ссылаемся: согласно ч. 1 статьи 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (обман потребителей). В соответствии с указанной нормой обман потребителей (обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара) влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

✅ **7 Шаг. Если после предъявления Вами претензии, письменной (или оставленной на сайте магазина) продавец отказывается** возмещать Ваши убытки или компенсировать разницу между ценником и чеком, **Вы имеете право обратиться в суд.**

**ПОМНИТЕ: ОТ ВАШЕЙ ГРАМОТНОЙ И ПРИНЦИПИАЛЬНОЙ ПОЗИЦИИ БУДЕТ ЗАВИСЕТЬ УРОВЕНЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В НАШЕЙ ОБЛАСТИ.**

Контакты, куда можно обратиться с жалобой на нарушение своих прав потребителей:

1. ☎️ ОО ЯО «Общество по защите прав потребителей» тел. (4852) 64-99-83
2. ☎️ Управление Роспотребнадзора по Ярославской области тел. (4852) 73-26-92
3. ☎️ Департамент АПК и потребительского рынка Ярославской области тел. (4852) 40-09-91

В следующий раз мы расскажем, как защитить свои права в случае приобретения продуктов ненадлежащего качества.

Скачать Памятку потребителя: 7 шагов можно по ссылке https://s2.siteapi.org/.../992rxe5ordgckgoo4sk04wgwc4gcgg