ЧТО ДЕЛАТЬ ПРИ НЕСООТВЕТСТВИИ ЦЕН НА ЦЕННИКАХ И ЧЕКАХ?

Необходимая и достоверная информация о товаре и его изготовителе должна быть доведена продавцом до сведения покупателя своевременно в наглядной и доступной форме и обеспечивать возможность правильного выбора товара.

Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Допускается оформление ценников на бумажном или ином визуально доступном для покупателей носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло ([п. п. 11](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC57AEC00F673131EC81EF33BBFD9047B364AvFh8J), [19](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC57AEC00F673131EC81EF33BBFD9047B364AF029E45280v4h7J) Правил продажи отдельных видов товаров, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55).

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг) ([абз. 4 п. 2 ст. 10](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC479EA06F673131EC81EF33BBFD9047B364AF8v2hAJ) Закона от 07.02.1992 № 2300-1).

Продавец обязан заключить договор купли-продажи товара по цене и на условиях, указанных ([п. 2 ст. 437](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC578EC04F473131EC81EF33BBFD9047B364AF029E65686v4h3J), [п. 2 ст. 494](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC479ED02F473131EC81EF33BBFD9047B364AF029E45788v4h5J) ГК РФ):

- при выставлении в месте продажи товара на прилавках, в витринах и т.п.;

- при демонстрации образцов товаров или предоставлении сведений о продаваемых товарах (описаний, каталогов, фотоснимков товаров и т.п.) в месте продажи товара.

Покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи ([п. 1 ст. 500](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC479ED02F473131EC81EF33BBFD9047B364AF029E45483v4h3J) ГК РФ).

При выявлении несоответствия цен на ценниках и чеках рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

***Шаг 1. Зафиксируйте информацию о цене, размещенную на ценнике.***

Фиксация информации о цене, размещенной на ценнике товара, потребуется для использования в качестве доказательства в случае возникновения спора с продавцом. Для фиксации информации о цене товара:

- сфотографируйте ценник;

- в присутствии свидетелей пригласите представителя продавца к месту размещения ценника товара, чтобы зафиксировать разницу в ценах между чеком и ценником.

***Примечание.*** *В случае возникновения спора в подтверждение условий договора розничной купли-продажи вы вправе ссылаться на свидетельские показания (*[*ст. 493*](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC479ED02F473131EC81EF33BBFD9047B364AF029E45788v4h1J) *ГК РФ).*

***Шаг 2. Предъявите претензию продавцу.***

Сразу после покупки потребуйте у кассира пригласить уполномоченного представителя продавца и устно предъявите ему претензию.

В случае отказа в удовлетворении устной претензии предъявите продавцу письменную претензию.

Вы вправе указать в претензии одно из следующих требований:

- требование о возврате разницы в цене товара между чеком и ценником ([ст. 1102](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC479ED02F473131EC81EF33BBFD9047B364AF029E65186v4h2J) ГК РФ);

- в разумный срок отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков в связи с непредоставлением возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре ([п. 1 ст. 12](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC479EA06F673131EC81EF33BBFD9047B364AF029E45584v4hBJ) Закона от 07.02.1992 № 2300-1).

***Примечание.*** *При определении разумного срока необходимо принимать во внимание срок годности товара, сезонность его использования, потребительские свойства и т.п. (*[*п. 36*](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDCF7AE509F673131EC81EF33BBFD9047B364AF029E45689v4h0J) *Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).*

***Шаг 3. При отказе продавца в удовлетворении претензии обратитесь в суд и (или) в уполномоченные органы для привлечения организации к административной ответственности.***

Вы вправе обратиться в суд со следующими исковыми требованиями к продавцу:

- о взыскании неосновательного обогащения в виде разницы в цене товара между чеком и ценником ([п. 1 ст. 1102](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC479ED02F473131EC81EF33BBFD9047B364AF029E65186v4h1J) ГК РФ);

- о расторжении договора розничной купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы ([п. 1 ст. 12](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC479EA06F673131EC81EF33BBFD9047B364AF029E45584v4hBJ) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Для привлечения организации к административной ответственности вы вправе обратиться с заявлением:

- в органы полиции по факту обмана потребителей ([ст. 14.7](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC579ED05F173131EC81EF33BBFD9047B364AF528E1v5h6J), [п. 1 ч. 2 ст. 28.3](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC579ED05F173131EC81EF33BBFD9047B364AF42FE7v5hFJ) КоАП РФ);

- в органы Роспотребнадзора по факту нарушения продавцом Правил продажи отдельных видов товаров ([ст. 14.15](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC579ED05F173131EC81EF33BBFD9047B364AF029E55485v4h5J), [ч. 1 ст. 23.49](consultantplus://offline/ref=A6C1F5E706A9D8A59EC557CA4A904E38FDC579ED05F173131EC81EF33BBFD9047B364AF52CEDv5h0J) КоАП РФ).