

Информация по теме: «Защита прав потребителей.

Что делать при несоответствии стоимости товаров на ценниках и чеках в магазине»

В Управление Роспотребнадзора по Амурской области в г. Зея, Зейском и Магдагачинском районах регулярно поступают обращения потребителей на нарушение их прав при приобретении товаров в магазинах. В частности потребители жалуются на несоответствие цен на ценнике и при расчете на кассе. В своих заявлениях потребители указывают, что, например, на ценнике была указана цена 200 руб., однако при расчете на кассе с него взяли 300 руб., тем самым допущен обсчет потребителя на 100 руб.

Цена на ценниках должна быть в наличии в обязательном порядке, и она является существенным условием договора. Информация, указанная на ценнике значима, так как именно она позволяет потребителю сделать выбор из имеющегося аналогичного товара. Следовательно, продавец обязан продать покупателю товар по той цене, которая указана на ценнике, и, вместе с тем, в случае продажи товаров потребителю по более высокой цене, убытки могут быть взысканы с тех, кто не успел вовремя поменять ценник.

Покупатель, обнаруживший несоответствие цены товара на ценнике и в кассовом чеке, может:

- * вернуть покупку, потребовав выплаты стоимости и убытков, полученных из-за недостоверной информации;
- * требовать продать товар по выставленной цене (вернуть часть стоимости, превышающую цену на ценнике).

Требование о возврате товара и убытков обосновывается предоставлением недостоверной информации (ст. 495 ГК, ст. 12 Закона ОЗПП). Убытки могут появиться при покупке в кредит, в виде дополнительных комиссий банка, при заказе дополнительных услуг, связанных с приобретением товара (например, транспортных расходов, сопутствующей продукции) и т.п.

Обязательство продажи по выставленной стоимости вытекает из невозможности торговой организации отказаться от заключения публичного договора (ст. 426 ГК), в котором указанная

цена является существенным условием.

Статьи 426 и 492 ГК РФ относит продажу товаров в розницу к публичным договорам, то есть соглашениям с неопределенным кругом лиц.

Согласно законодательству, публичная организация, предлагающая товары и услуги населению, обязана:

- * устанавливать цены, единые для всех потребителей (кроме разрешенных законом льгот);
- * заключать договор с каждым желающим;
- * не оказывать предпочтений при оформлении договоров.

Выставление товаров в витринах, на торговых прилавках, иных местах продажи является публичным предложением заключить договор (офертой), кроме случаев, когда продавец явно указал, что товар не продается (ст. 494).

Продавец обязан предоставлять достоверные сведения о товаре. При не предоставлении необходимой информации покупателю возмещают убытки, полученные в результате уклонения от заключения договора, стоимость возвращаемого товара и убытки, если договор заключен (ст. 495).

При этом Покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства (ст.500 ГК РФ).

Обязанность продавца предоставлять достоверные сведения о товаре закреплена в статье 10 Закона «О защите прав потребителей». Пункт 2 указанной статьи включает цену в список обязательной информации, предоставляемой потребителю.

Закон предусматривает сроки выполнения требований и ответственность торговой структуры за нарушение прав покупателей.

Так, требования об уменьшении стоимости покупки, возврате суммы и возмещение убытков из-за предоставления неверной информации о товаре должны быть удовлетворены в течение 10 дней с момента предъявления требований (ст.22).

Статья 12 предусматривает возмещение убытков за неправомерный отказ от продажи товара или возмещение стоимости покупки и убытков при его возврате, если товар куплен.

Утвержденные в Постановлении Правительством РФ №55 правила продажи регулируют:

- * требования к обязательной информации, предоставляемой покупателю;
- * наличие ценников и объем сведений, отображаемых на них;
- * особенности продажи отдельных видов товаров.

Правила обязывают продавца доводить обязательную информацию, в число которой включена цена товара, в «наглядной и доступной форме» (п. 11).

Цены устанавливаются едиными для всех покупателей — кроме допускаемых законом льгот— и обязательно указываются на ценниках (п. 18, 19) вместе с другими сведениями: наименованием, сортом товара. /

Пунктом 8 Правил закреплено наличие книги отзывов и предложений в месте продажи и ее предъявление по требованию покупателя.

Сами же представители организаций, которые нарушают права потребителей, комментируют эту ситуацию довольно просто: или сотрудники не успели сменить старые ценники на новые, так как цены на один и тот же товар могут меняться несколько раз в день, или происходит системный сбой в программном обеспечении, или в тот день, когда Вы пришли в магазин и приобрели товар по более высокой цене, оказывается был первым днем «новой акции» и, возможно, система еще не успела перестроиться.

Самым действенным способом в этой ситуации не остаться обманутым является фиксация факта нарушения Вашего права, что подразумевает под этим наличие прямого доказательства этого.

Рекомендовано в таких ситуациях на месте сфотографировать ценник с ценой (например, необязательно при этом носить с собой фотоаппарат, достаточно сфотографировать его

на
мобильный телефон), потом сравнить эту цену с ценой на чеке. ' •

При наличии таких доказательств потребитель имеет право на возмещение разницы цены на товар.

Самый быстрый способ получения возмещения — решение вопроса «на месте». Для этого нужно обратить внимание представителя продавца на расхождение в ценах и попросить осуществить возврат товара или продажу по указанной стоимости.

Следует попросить книгу жалоб и предложений, в которой подробно изложить ситуацию и предъявляемые требования. Обязательно указание контактных данных. Лучше установить срок для предоставления ответа. Можно ориентироваться на 10-дневный срок, указанный в ст. 22 Закона ОЗПП для возмещения стоимости и убытков.

Отказ в выдаче жалобной книги или принятии заявления являются нарушениями прав потребителей, фиксируются и направляется обращение в контролирующие органы.

Если для решения проблемы несоответствия стоимости товара на ценнике и в товарном чеке работники магазина не идут на контакт или отказываются следовать закону, необходимо направить в адрес продавца (магазина) претензию для решения сложившейся ситуации, после вы вправе обратиться с жалобой в государственные органы, в чьи функции входит защита прав потребителей:

- * Роспотребнадзор;
- * полицию;
- * прокуратуру;
- * местную администрацию.

Наиболее эффективна жалоба в территориальные подразделения Роспотребнадзора, так как именно этот орган уполномочен осуществлять контроль за соблюдением прав потребителей (ст. 40 Закона ОЗПП).

Требования к заявлению

Письменные обращения в государственные организации должны отвечать установленным требованиям (ст. 7 Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»). В них должны содержаться:

- * Наименование госоргана-получателя заявления, или ФИО должностного лица, или должность уполномоченного лица;
- * ФИО заявителя;
- * Почтовый или электронный адрес для направления ответа;
- * Суть заявления;
- * Данные о нарушителе прав потребителей (наименование, адрес торговой организации, ИП);
- * Подпись и дата.

Не рассматриваются анонимные заявления. К жалобе нужно приложить доказательные материалы (копию чека, фотографии ценника, запись разговоров с представителями торговой точки, ответ продавца на жалобу и т. п.).

По каждому подобному факту будут приняты соответствующие меры. Что же касается административной ответственности, то лицо, допустившее такое нарушение при

продаже продовольственных и непродовольственных товаров, наказывается в соответствии со ст. 14.7, ч. 1 ст. 14.8, ст. 14.15 КоАП РФ.