

Потребителям на заметку: что делать, если цена товара на кассе не совпадает с ценником?

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. 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 от 07.02.1992 №2300-1 «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. 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.

Также можно обратиться к директору магазина с письменной жалобой, обязательно описав ситуацию и оставив свои данные для ответа на претензию (ст.22 Закона «О защите прав потребителей»). У магазина есть 10 дней для ответа.

Если письменный ответ вас не устраивает, можно обратиться 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 любом случае, всем, кто столкнулся с нарушением своих прав потребителя, не оставлять это без последствий.

За консультацией по вопросам составления претензий и срокам исполнения Вы можете обратиться в отдел потребительского рынка МКУ «Центр развития малого бизнеса и потребительского рынка» по адресу г. Кингисепп, пр. Карла Маркса, д.24, каб.1 или по телефону 4-87-96.