**На полке – рубль, на кассе – два: что делать, если заметил разницу в цене?**

Бывают случаи, когда цена товара на кассе магазина отличается в большую сторону от стоимости, указанной на ценнике. Это может быть, как следствием недосмотра, так и злого умысла со стороны продавца. Мы выясняли, как защитить свои права в такой ситуации.

**Какая цена верная?**

По [закону](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e96b1cbe2a0795305a08c97b1a7f34ddab4ae908/?ysclid=llf1oxntsd98811721) «О защите прав потребителей» продавец обязан обеспечивать покупателей всей необходимой информацией о товаре. Это правило касается в том числе цены, поскольку она является важным критерием при выборе.

Кроме того, в Гражданском Кодексе есть такое [понятие](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/d5025d3805536ead196af42d0edf08a5df46a717/?ysclid=llf1xdjssv512728120), как публичная оферта товара, т.е. предложение заключить договор. Публичной офертой как раз и является ценник товара. Именно по той стоимости, которая на нем указана, покупатель вправе этот товар приобрести. Продавец при этом не имеет права отказать или изменить условия договора в одностороннем порядке.

Если на ценнике – одна стоимость, а на кассе – другая, это является нарушением договора оферты. Следует указать на эту оплошность продавцу и потребовать пробить товар по первоначальной стоимости. Часто продавцы в такой ситуации ссылаются на то, что они просто не успели поменять ценники. Нужно понимать, что в любом случае это их ошибка, за которую покупатель платить не должен.

**«Не хотите – не покупайте»**

Продавцы бывают непреклонны: «Не хотите – не покупайте». Отказ пробивать товар по стоимости в ценнике можно расценивать как нарушение закона «О защите прав потребителей». Первое, что нужно сделать, – это зафиксировать нарушение. Это можно сделать с помощью камеры смартфона. Фотография или видео ценника станут доказательством при дальнейшем разбирательстве с несговорчивым продавцом.

Далее зовем администратора магазина. Ему следует сообщить о неприятной ситуации и потребовать исправить нарушение законодательства. Часто этого бывает достаточно для решения проблемы.

Покупатель вправе вернуть деньги либо разницу в цене в том числе и за уже приобретенный товар. Даже если ошибка была замечена уже дома, возвращаемся в магазин и просим позвать администратора. Главное – не потерять чек. Он является документом, и предъявить претензию без него не получится.

Если устное обращение не помогло, можно предъявить магазину претензию уже в письменном виде. Для этого придется купить товар и получить чек. В претензии описываем возникшую ситуацию, указываем дату и время инцидента, наименование товара, а также сумму по ценнику и в чеке. Одну копию оставляем магазину, другую – забираем себе. Свою копию может заменить фото на телефон. В претензии покупатель вправе потребовать либо возврат разницы цены товара между чеком и ценником, либо возврат всей уплаченной за товар суммы.

**Все равно вопрос не решен?**

Если магазин занял принципиальную позицию, а намерения защитить свои права тверды, можно обратиться с жалобой в Роспотребнадзор. Это легко сделать через электронную форму на официальном [сайте](https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/) ведомства. Потребуется авторизация через [«Госуслуги](https://www.gosuslugi.ru/)». За несовпадение цены в чеке и в ценнике грозит [штраф](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/03bbad17f1d1bd0ca8c72c6c6fac5b3c667bd6c5/) как кассиру, так и магазину.

Покупатель также имеет право подать иск в суд. Помимо возврата разницы в цене или полной стоимости товара, можно потребовать штраф, неустойку и компенсацию морального вреда. Суд можно выбрать по адресу своего проживания, а не по адресу регистрации магазина. Госпошлину платить не придется.

Источник: сайт Мои финансы