**Памятка потребителя**

**Если цена товара на ценнике не совпадает с ценой в чеке**

Нередко при покупке товара в магазине возникает ситуация, когда цена на товар, указанная на ценнике, не соответствует цене на кассе.

Однако, согласно законодательству о защите прав потребителей, продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о цене товара.

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.

Покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли-продажи (п. 1 ст. 500 ГК РФ).

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

*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.

*(В случае возникновения спора в подтверждение условий договора розничной купли-продажи вы вправе ссылаться на свидетельские показания (ст. 493 ГК РФ)*.

*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 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 не предоставлением возможности незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (п. 1 ст. 12 Закона от 07.02.1992 № 2300-1).

*(При определении разумного срока необходимо принимать во внимание срок годности товара, сезонность его использования, потребительские свойства и т.п. (п. 36 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).*

*3. При отказе продавца в удовлетворении претензии покупатель вправе обратиться 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 ГК РФ);

- о расторжении договора розничной купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы (п. 1 ст. 12 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;

- в Управление Роспотребнадзора по РСО-Алания и его территориальные отделы по факту нарушения продавцом Правил продажи отдельных видов товаров.

*Образец претензии в случае обнаружения несоответствия цен*

*на ценниках и в чеках на кассе*

Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Потребитель:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тел:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПРЕТЕНЗИЯ

         16 марта 2015 года в Вашей организации я решил (ла) купить конфеты «Сладкие» по цене, указанной на ценнике в торговом зале, 215 рублей 15 копеек, это подтверждается фотографией ценника, свидетельскими показаниями.

При оформлении покупки на кассе оказалось, что цена за товар, указанная в чеке, оказалась на 30 рублей дороже по отношению к той, что указана на ценнике в торговом зале.

Таким образом, в вашем магазине меня ввели в заблуждение относительно цены товара и продали конфеты на 30 рублей дороже.

На основании пункта 1 и 2 статьи 10 закона «О защите прав потребителей», требую возместить мне разницу в цене или вернуть уплаченную за товар сумму в установленный законом срок.

В случае если моя претензия будет отклонена, я буду вынужден(а) обратиться с жалобой в Управление Роспотребнадзора, а затем отстаивать свои права в судебном порядке, где потребую взыскания процентов за пользование чужими денежными средствами, компенсации морального вреда, выплаты неустойки и штрафа за обман потребителей и несвоевременное удовлетворение требований потребителя в досудебном порядке.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Претензию прошу рассмотреть в течение 10 дней с момента получения и сообщить о результатах в письменной форме.

Приложение: копии чеков, фотографии ценников (иные доказательства).

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_    Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИСТОЧНИК: http://22.rospotrebnadzor.ru