***Потребитель всегда прав, если он знает Закон***

«Потребитель всегда прав» - эту фразу знает каждый, но мало кто задумывался, что право потребителя имеет силу только в том случае, если потребитель соблюдает все предписания Закона, стоящего на его защите.

При покупке товаров, если цена товара, указанная на ценнике не соответствует стоимости товара в чеке, следует обратиться к продавцу (администратору или директору магазина) с требованием об урегулировании данного вопроса. Разрешению данного конфликта может послужить и Книга отзывов и предложений, которая должна быть на каждом торговом объекте и предъявляться по первому требованию

Статья 10 Закона Российской Федерации гласит «Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора».

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.

Сами же торговые организации, 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 перестроится.

Самый действующий способ в этой ситуации является фиксация факта нарушения Вашего права, что подразумевает под этим наличие прямого доказательства этого. Рекомендовано в таких ситуациях обратиться к продавцу с претензией о возврате излишне уплаченной суммы, но в случае отказа необходимо оставить запись в книге отзывов и предложений с указанием своего адреса и требования предоставить ответ в письменном виде. При отсутствии книги вручить претензию в письменном виде директору магазина, 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.

В случае отказа в выполнении Вашего требования или если вовсе не ответили на претензию, то можно будет привлечь к решению конфликта Роспотребнадзор. Для этого необходимо приложить копии чеков, фотографию ценников, фото записи о нарушении в книге отзывов и предложений, так же приложить копии претензии с отметкой о вручении продавцу и ответа на претензию. Это послужит основанием для проведения проверки специалистами Роспотребнадзора.

Необходимо отметить, что Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 декабря 2015 года № 1406 внесены изменения в «Правила продажи отдельных видов товаров», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55. В частности, изменены требования к содержанию и оформлению ценников на товары в розничной торговле. Согласно новой редакции пункта 19 указанных Правил со 2 января 2016 года «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. При продаже товаров, осуществляемой посредством разносной торговли, представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг. Наличие на ценниках даты оформления, подписи материально ответственного лица, печати продавца новые требования не устанавливают.