

Що робити споживачу, якщо ціни на ціннику і в чекові не співпадають?

Частиною 1 статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон) передбачено право споживача на отримання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору.

Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Інформація про продукцію, в тому числі, повинна містити дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції. Частина 3 цієї ж статті встановлює вимоги до цінника.

Так, продавець (виконавець), який реалізує продукцію, повинен обов'язково зазначати ціну кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціну однієї стандартної одиниці цієї продукції. Написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння. Ціна продукції повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

Відповідно до пункту 8 статті 3 Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» суб'єкти господарювання, які здійснюють розрахункові операції в готівковій та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо) при продажу товарів (наданні послуг) у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг, а також операції з приймання готівки для подальшого її переказу зобов'язані реалізовувати товари (надавати послуги) за умови наявності цінника на товар (меню, прейскуранта, тарифу на послугу, що надається) у грошовій одиниці України.

На жаль, дуже часто трапляється ситуація, коли споживач бачить одну ціну на ціннику певного товару і, власне, розраховує сплатити саме таку ціну, однак під час розрахунку на касі виявляється, що ціна на вибраний товар є іншою, як правило, більшою. Без сумнівів, у такому випадку порушені ваші права як споживача.

Також слід пам'ятати, що відповідно до частини 8 статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів» нечіткі або двозначні положення договорів із споживачами тлумачаться на користь споживача. Отже, при виникненні відповідних непорозумінь при розрахунку за товар насамперед слід звернутися до адміністрації магазину з вимогою повернення різниці між ціною на ціннику та ціною, зазначеною у чеку. Відмова продати вам товар за такою ціною є знову ж таки порушенням вашого права споживача. У випадку відмови можна залишити відповідний запис у Книзі відгуків і пропозицій.

Також не зайвим буде одразу ж зібрати докази порушення ваших прав: сфотографувати цінник і, звичайно ж, зберегти чек. Споживач може також звернутися із відповідною заявою про порушення свої прав звернутися до суду або ГУ Держпродспоживслужби в Хмельницькій області.