

## **ВЫ НЕ ОБЯЗАНЫ ОБЪЯСНЯТЬ ПРОДАВЦУ, ПОЧЕМУ ХОТИТЕ ЧЕРНЫЕ КРОССОВКИ ПОМЕНИТЬ НА СИРЕНЕВЫЕ**

*Переоценка в магазине*

*Бывает так, что в магазинах вывешивают объявления о том, что идет переоценка и точную стоимость товара необходимо уточнять на кассе. И когда вы подходите к кассе, чтобы оплатить выбранный товар, оказывается, что вместо указанных на ценнике 1100 рублей вам надо на двести или триста рублей больше. Кассиры извиняются, но пробить товар по ценнику отказываются, поскольку потребителя предупредили, что в магазине идет переоценка. Законны ли действия работников магазинов?*

### **О чем говорит закон**

Какой бы кризис ни «бушевал» на дворе, магазины должны продавать товары по ценникам. Ни изменение курса валют, ни объявления о переоценке не дают права увеличивать стоимость товаров в момент расчета за них. Поэтому каждый из нас имеет право требовать расчета по ценникам.

По закону (статья 10 Закона «О защите прав потребителей») продавец обязан своевременно предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товарах и их цене в рублях, чтобы потребитель смог сделать правильный выбор. То есть, если товар лежит на полке, то рядом с ним обязательно должен быть ценник, а на нем должна быть верная цена, совпадающая с той, что пробивают на кассе.

То же самое указано в правилах розничной купли-продажи товаров (пункты 3, 35 правил розничной купли-продажи): ценники должны быть, и на них должны быть указаны назва-

ние и цена за штуку или единицу измерения товара. Если вы покупаете расфасованные продукты, то цена должна быть указана также и на упаковке. В правилах ничего не сказано о том, что вместо ценников действуют устные предупреждения сотрудников магазина или развешанные объявления. Поэтому у покупателя есть право забрать товары по цене, которую он увидел на ценнике или упаковке. Выложенный на полку магазина товар с ценником — это так называемая публичная оферта, то есть предложение любому человеку купить вещь по указанной цене. И магазин не может отказаться продавать товар по ценнику, ссылаясь на переоценку или другие обстоятельства.

### **Что советует Роспотребнадзор**

17 февраля 2022 года Роспотребнадзор выпустил инструкцию, как действовать, если по кассовому чеку товар стоит дороже, чем по ценнику. Согласно этой инструкции покупатель вправе требовать продать ему товар по ценнику либо возместить разницу в стоимости, если он уже расплатился.

Ведомство предлагает такой алгоритм действий. Сначала зафиксируйте нарушение: для этого сфотографируйте ценник возле товара (вам не могут этого запретить). Если в магазине есть другие покупатели, позовите их в свидетели, что ценник не совпадает с чеком или озвученной на кассе ценой. Затем обратитесь к продавцу с устной претензией и потребуйте вернуть вам разницу в цене. Ведь вы согласились на покупку по ценнику, а продавец, получив с вас больше денег, необоснованно обогатился.

Не законно полученные деньги магазин должен вернуть. Кассир может предложить вам не покупать товар вообще, раз вас не устраивает цена, но у него нет права отказать вам в покупке. А вы, напротив, вправе отказаться от покупки, даже если уже ее оплатили, и, вернув товар, забрать обратно свои деньги. Причем по закону вы можете сделать это не только не отходя от кассы, но и в разумный срок. Продолжительность такого срока определяется для каждой сделки купли-про-

даже индивидуально. В частности, Пленум Верховного суда РФ считает, что разумность срока возврата товара зависит от его срока годности и сезонности потребительских свойств (пункт 36 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 7).

### Куда жаловаться

Поищите в магазине уголок потребителя: там указаны адрес магазина и контакты руководителя. Если есть адрес электронной почты, можно написать письмо, если нет, отправьте письмо почтой России. Затем обратитесь с жалобой в Роспотребнадзор: либо письменно, либо по телефону. За отсутствие ценников магазин могут оштрафовать на сумму от 5 до 10 тысяч рублей. За обсчет, то есть несовпадение цены на кассе и по ценнику, положен штраф от 20 до 50 тысяч рублей по статье 14.7, 14.8 Кодекса об Административных правонарушениях РФ.

Также вы можете обратиться с иском заявлением в суд общей юрисдикции: у вас есть право взыскать с магазина разницу между стоимостью товара по ценнику и по чеку либо потребовать обратно стоимость товара, если хотите его вернуть. Если вы сможете подтвердить, что обращались в магазин с письменной претензией, суд также может взыскать в вашу пользу штраф, неустойку и компенсацию морального вреда — санкции за то, что продавец добровольно не удовлетворил ваши требования. Госпошлину за обращение в суд с таким иском платить не нужно. Также вы вправе выбрать суд по адресу вашего проживания, а не по адресу регистрации магазина.

### Что говорят судьи

Судебной практики по вопросу несовпадения цен в чеке и на ценнике почти нет. Ведь если покупатель знает свои права, он может отстоять их на месте. А для многих, скорее всего, разница по ценнику и чеку в 4, 40 или 100 рублей – не повод жаловаться, а тем более судиться.

Я думаю, что в каждом отдельно взятом магазине ежедневно сотни покупателей переплачивают сверх ценников, но большинство даже не замечают этого или не придают значения. И нарушения продолжают. Но есть и такие потребители, которые готовы отстаивать свои права до конца.

К примеру, в юридической среде известно дело о кроссовках «Адидас». Два друга из Санкт-Петербурга пошли покупать кроссовки. Они увидели на сайте магазина информацию о скидке 50% на все, заранее выбрали модели. Цена обуви в магазине была точно такой же, как и на сайте. Им действительно удалось купить кеды за 995 рублей вместо 1990 рублей. Однако за другие кроссовки стоимостью 3990 рублей с них попросили не 1995 рублей, а 4997 рублей. И одному из друзей пришлось отдать за них сумму больше той, на которую он рассчитывал. После этого он оставил жалобу в Книге отзывов и предложений, а потом с помощью юриста отправил жалобу в ООО «Адидас», Роспотребнадзор и исковое заявление в суд. Магазин ответил, что акция со скидкой 50% действовала на все товары, кроме тех, чьи цены заканчивались на 7. Эта информация была указана на табличке возле кассы, и ее озвучивали сотрудники магазина. И вообще, раз кассир озвучил цену кроссовок до оплаты, то нарушения прав потребителя нет. После этого парень принес в суд фотографию ценника, где значилось 3990 рублей, а также кассовый и товарный чеки на 4997 рублей. Его друг выступил в качестве свидетеля. Суд взыскал в пользу покупателя 3000 рублей компенсации морального вреда. Также с магазина было взыскано 1500 рублей штрафа и 10 000 рублей на оплату услуг юриста. Магазин не обжаловал такое решение, и покупатель забрал в суде исполнительный лист на взыскание 14 500 рублей.

Приведу еще один пример, известный как «Дело о пиве «Охота». Два волгоградца отправились в гипермаркет «Магнит» за пивом. Они увидели, что «Охота» в стеклянных бутылках объемом 0,48 литра стоит 41 рубль. Цена друзьям понравилась, они купили пиво и только потом увидели в чеке,

что заплатили за него больше. Тогда волгоградцы вернулись в магазин, сфотографировали чек и сняли видео, на котором видно, что других ценников на такое пиво рядом нет. Один из них обратился в суд, а другой выступил свидетелем на его стороне. Мировой судья взыскал с магазина разницу в стоимости пива по чеку и ценнику, но отказался взыскивать компенсацию морального вреда. Тогда волгоградец подал апелляционную жалобу и все-таки получил компенсацию морального вреда – 100 рублей, что его, по всей видимости, устроило.

### **Когда магазины должны менять ценники**

По правилам печатать ценники магазин должен сразу после назначения розничной цены на товары. Если в ценнике ошибка, ее рекомендуют признать и договориться с покупателем, чтобы не пришлось платить штрафы. Компании, которые разрабатывают и производят оборудование для автоматизации торговых предприятий, утверждают, что переоценка — быстрый процесс: сотрудник магазина с помощью терминала сбора данных сканирует штрих-коды товаров, видит на терминале цену и визуально сравнивает ее с ценой на ценнике. Если цены не совпадают, он распечатывает нужный ценник. То есть технически возможно менять ценники быстро. Я не раз видела в магазине, что целые отделы закрывали на переоценку, чтобы в это время старые ценники не могли ввести покупателей в заблуждение и повлиять на их выбор.

### **Подведем итоги**

Итак, если магазин открыт и ценник есть возле товара, это предложение любому желающему купить конкретный товар по указанной цене. Этот ценник связывает продавца обязательством продать товар. Только потребитель решает, будет он покупать товар по такой цене или нет, и ему не могут отказать в продаже.

Продавцы могут по своему желанию менять ценники на товарах, но если потребитель решил купить товар, потому что уже увидел конкретную цену, то он вправе забрать вещь по этой цене. Ему не могут отказать и не могут попросить больше денег, сославшись на переоценку.

Рассмотрим еще один вопрос: **можно ли вернуть товар надлежащего качества, который разонравился?** Ответу сразу: можно, но при определенных условиях.

Первое. Не пользуйтесь покупкой, не нарушайте пломбы и фабричные ярлыки.

Второе. Проверьте, подлежит ли товар обмену и возврату.

Третье. Докажите факт покупки в конкретном магазине. Лучше всего чеком.

Четвертое. Напишите заявление на обмен или возврат товара.

Пятое. Если продавец согласился вернуть деньги, потребуйте акт или накладную о возврате. Храните эти документы, пока не получите деньги.

Шестое. Ждите денег три дня.

Седьмое. Если вернуть не получается, пишите претензию и жалуйтесь на магазин в Роспотребнадзор.

На самом деле в законе указан срок, когда покупку обязаны принять обратно просто потому, что она по каким-то причинам не подошла. Этот срок называют «периодом охлаждения», и он действует даже для товаров, у которых нет недостатков. Когда говорят о «периоде охлаждения», речь идет только об обмене или возврате качественных товаров. Если в покупке нашелся брак, то это другая история с другими сроками и правилами, которые прописаны в статье 18 Закона о защите прав потребителей.

Поговорим о покупках, с которыми все в порядке — просто они оказались не нужны.

**Срок обмена.** Когда вы покупаете что-то в обычном магазине, у вас есть 14 дней, чтобы обменять товар на аналогичный, например, другого цвета, размера или фасона. В этот срок входят выходные и праздники. Если последний день срока оказался не рабочим, по закону он продлевается до

первого рабочего дня. Но со сроками есть свои тонкости. Например, если он заканчивается в воскресенье, а вы пришли в магазин в понедельник, вам могут сказать, что в это воскресенье магазин работал, поэтому вы все пропустили.

**Обмен или возврат средств.** Если аналогичного товара нет, магазин обязан вернуть деньги. Этим можно пользоваться, чтобы отказаться от покупки. Скажем, вы купили черные кроссовки, а через неделю решили, что зря потратили деньги. Чтобы вернуть ненужную покупку, сначала попросите поменять кроссовки на аналогичный товар, которого у продавца точно нет — к примеру, на сиреневые кроссовки. При этом вы не обязаны объяснять, почему вдруг захотели такой цвет товара. Это законное требование, даже если кроссовки идеального качества, подошли вам по размеру и в момент покупки вы просили у продавца именно черные. Не подошел цвет, и это выяснилось только дома — так бывает.

**Причины обмена и возврата.** Обмен работает, если покупка не подошла по **форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации**. Чтобы продавец не смог придраться к вашим словам, причина возврата должна быть из этого списка.

Если вы скажете, что пальто не модное, продавец может ответить, что про моду в законе ничего нет, поэтому лучше сказать, что оно не подходит по фасону. И продавец не вправе вам отказать, даже на том основании, что пальто вам в пору.

Однако помните: товар без дефектов можно вернуть, только если вы не пользовались покупкой, ничего не испачкали и не сломали, не срезали фабричные ярлыки и не срывали пломбы, а также можете доказать, что покупали его именно в этом магазине — для этого, как я уже говорила, потребуется предъявить чек.

**Олеся КАЛЬНИЦКАЯ,**  
юрист, адвокат.