

ПРОТОКОЛ

заседания комиссии по вопросам защиты прав потребителей

«20» сентября 2024 года

№ 6

с. им. Бабушкина

Председатель Жирохова Т.С.

Секретарь Трухина К.Н.

Присутствовали: Члены комиссии по вопросам защиты прав потребителей
(по списку)

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. «Предоставление недостоверной информации о цене товара» - начальник отдела экономики и отраслевого развития администрации Бабушкинского муниципального округа – Кулепова Е.Н.
2. О защите прав потребителей при проведении ярмарочных мероприятий - начальник отдела экономики и отраслевого развития администрации Бабушкинского муниципального округа – Кулепова Е.Н. .
3. Работа телефонов "горячей линии" по защите прав потребителей - начальник отдела экономики и отраслевого развития администрации Бабушкинского муниципального округа – Кулепова Е.Н.

1. СЛУШАЛИ:

Кулепову Е.Н. – начальника отдела экономики и отраслевого развития администрации Бабушкинского муниципального округа.

Часто бывает, что на ценнике одна цена, а на кассе пробивают товар по стоимости гораздо выше заявленной.

При обнаружении такого факта покупатель может потребовать у кассира пробить товар по ценнику или вернуть уплаченные деньги.

Если требования не удовлетворены, следующий шаг – вызвать администратора и потребовать объяснить и разрешить ситуацию в соответствии с законодательством.

Согласно Кодексу РФ об административных правонарушениях, предоставление недостоверной информации о цене товара — прямой обман потребителей.

Кроме того, потребитель может оставить запись в книге жалоб. В этом ему точно не может быть отказано. В противном случае магазин рискует быть оштрафованным (ст. 14.15 КоАП РФ). Для получения письменного ответа на жалобу, необходимо

оставить свои контактные данные. Хозяйствующий субъект обязан ответить в течение 5 дней с момента записи в книгу.

После чего, потребитель вправе оставить письменную претензию руководству магазина с подробным описанием инцидента и потребовать в претензии возврата ценовой разницы между акционной стоимостью товара и той, что в чеке. Претензия пишется в двух экземплярах, один из которых, с печатью и подписью представителя магазина, остается у потребителя. Ответ на претензию должен быть в течение 10-14 дней. Если представитель магазина отказывается принимать претензию, отправить ее можно на адрес магазина по почте, заказным письмом с уведомлением о вручении. В таком случае у потребителя будет доказательство, что претензия написана и доставлена адресату.

Если же претензия не удовлетворена продавцом, то потребитель на выбор может направить жалобу в Роспотребнадзор или подать иск в суд - если продавец отказывается возвращать деньги. Бывают случаи, когда товар, который выложен в магазине под ценником с акцией, пробивают на кассе по обычной цене. В таких случаях, на кассе утверждают, что у представленной акции уже вышли сроки ее действия. Даже если фактически это так, по закону ценник является публичной офертой, а значит, потребитель вправе потребовать, чтобы товар покупателю пробили по указанной на нем стоимости. Этот вопрос регулирует закон РФ от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей», который обязывает продавца «своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора».

Необходимо иметь в виду, если покупатель уже расплатился за товар, и только позже заметил ошибку, магазин обязан выплатить ему разницу в цене между чеком и ценником.

РЕШИЛИ:

Информацию Кулеповой Е.Н. принять к сведению.

Представителям магазинов торговых сетей провести работу с сотрудниками магазинов о необходимости своевременной замены ценников, а также довести до их сведения меры административного воздействия за допущенные нарушения.

2. СЛУШАЛИ:

Кулепову Е.Н. – начальника отдела экономики и отраслевого развития администрации Бабушкинского муниципального округа.

РЕШИЛИ:

Информацию Кулеповой Е.Н. принять к сведению.

Обеспечить соблюдение норм действующего законодательства РФ при проведении ярмарочных мероприятий.

3. СЛУШАЛИ:

Кулепову Е.Н. - начальника отдела экономики и отраслевого развития администрации Бабушкинского муниципального округа о работе телефонов "горячей линии" по защите прав потребителей.

РЕШИЛИ:

Информацию Кулеповой Е.Н. принять к сведению.

Отделу экономики и отраслевого развития администрации Бабушкинского муниципального округа, продолжить работу в данном направлении.

Председатель

Жирохова Т.С.

Секретарь

Трухина К.Н.

Кулепова - Кулепова Елена Александровна,
начальник отдела экономики и
отраслевого развития администрации
Бабушкинского муниципального округа

Жирохова - Жирохова Татьяна Александровна,
начальник отдела экономики и
отраслевого развития администрации
Бабушкинского муниципального округа