

1. Краткая постановка вопроса

Покупатель в розничном магазине обнаружил, что цена товара, указанная на ценнике (или непосредственно на товаре), не соответствует цене, которую пробивает касса; в более широком прочтении — товар вообще не может быть пробит на кассе (отсутствует в базе, отсутствует штрих-код, имеется технический сбой). Возникает вопрос: насколько правомерно в такой ситуации требовать продажи по цене ценника, и есть ли смысл вызывать участкового уполномоченного полиции для защиты своих прав.

Ниже рассматриваются все существенные варианты прочтения ситуации, правовые последствия каждого из них, а также компетенция органов, которые могут реально помочь потребителю.

2. Цена на ценнике не совпадает с ценой, пробитой на кассе

2.1. Правовое значение ценника

В розничной торговле предложение товара в месте продажи с указанием цены признаётся **публичной офертой**. Это прямо установлено пунктом 1 статьи 494 Гражданского кодекса РФ (далее — ГК РФ):

«...предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях товаров, обращённое к неопределённому кругу лиц, признаётся публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора розничной купли-продажи».

Выставленный в торговом зале товар с ценником — это предложение заключить договор по указанной цене. Цена является существенным условием договора розничной купли-продажи. Поэтому продавец **обязан** продать товар по той цене, которая указана на ценнике. Если касса пробивает иную цену — продавец отступает от условий публичной оферты, что само по себе неправомерно.

2.2. Права потребителя при обнаружении расхождения цены

- **До оплаты товара** покупатель вправе потребовать продажи по цене ценника, поскольку договор должен быть заключён на условиях оферты. Отказ продавца продать товар по указанной цене — это немотивированный

отказ от заключения публичного договора, что запрещено пунктом 3 статьи 426 ГК РФ.

- **Если товар уже оплачен по более высокой цене**, уплаченная сверх цены ценника сумма подлежит возврату. Правовые основания:
- статья 12 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон о защите прав потребителей): если продавец не предоставил достоверную информацию о товаре (включая цену), потребитель вправе потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения убытков;
- статья 1102 ГК РФ — неосновательное обогащение продавца за счёт покупателя в размере переплаты.
- Дополнительно может быть заявлено требование о компенсации морального вреда (статья 15 Закона о защите прав потребителей).

2.3. Административная ответственность продавца

В зависимости от обстоятельств действия продавца могут квалифицироваться по нескольким статьям КоАП РФ:

- **Статья 14.7 КоАП РФ** — обман потребителей (обсчёт, обвешивание, введение в заблуждение относительно цены). Для привлечения по этой статье необходимо доказать **умысел** продавца на обман. Если разница цен вызвана небрежностью (не обновили ценники, ошибка в базе), умысел доказать сложно, и квалификация по этой статье маловероятна.
- **Часть 1 статьи 14.8 КоАП РФ** — нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о товаре. Недостоверная цена на ценнике — это нарушение права на информацию. Ответственность наступает независимо от того, был ли умысел продавца на обман, — достаточно самого факта предоставления недостоверной информации.
- **Статья 14.15 КоАП РФ** — нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров (если ценник оформлен ненадлежащим образом или отсутствует).

Дела об административных правонарушениях по статьям 14.7 и 14.8 КоАП РФ рассматривает **Роспотребнадзор** (статья 23.49 КоАП РФ). Именно туда следует направлять жалобу для привлечения продавца к административной ответственности.

2.4. Уголовная ответственность

В теории можно говорить о мошенничестве (статья 159 УК РФ), но для этого необходимы умысел на хищение чужого имущества путём обмана и

причинение значительного ущерба. Единичный случай расхождения цены на ценнике и чеке, как правило, не образует состава преступления: отсутствует умысел, а сумма переплаты обычно незначительна. Уголовное преследование в рассматриваемой ситуации практически исключено.

3. Товар вообще не пробивается на кассе (отсутствует в базе, нет штрих-кода)

3.1. Правовая природа

Если товар выставлен в торговом зале с ценником, действует та же публичная оферта (пункт 1 статьи 494 ГК РФ). Тот факт, что товар отсутствует в кассовой базе или не считывается штрих-код, — это **внутренняя техническая проблема организации торговли**. Она не отменяет обязанности продавца заключить договор розничной купли-продажи. Кассир может оформить продажу вручную (ручной ввод цены) либо пригласить администратора, уполномоченного на такую операцию.

3.2. Последствия отказа продажи

Если продавец отказывается продать товар, ссылаясь на невозможность его пробить, такой отказ неправомерен. Он квалифицируется как **необоснованный отказ от заключения публичного договора** (пункт 3 статьи 426 ГК РФ). Потребитель вправе:

- требовать понуждения к заключению договора в судебном порядке (пункт 4 статьи 445 ГК РФ);
- обратиться с жалобой в Роспотребнадзор, который может вынести предписание об устранении нарушений;
- составить претензию в адрес продавца с требованием продать товар по цене ценника.

3.3. Дополнительный аспект: непробитие чека

Если чек вообще не выдается (продавец отказывается пробивать покупку), это образует нарушение законодательства о контрольно-кассовой технике (Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ). Жалоба по этому факту подаётся в **Федеральную налоговую службу**. Участковый полиции такими делами не занимается.

4. Роль участкового уполномоченного полиции: компетенция и целесообразность вызова

4.1. Полномочия участкового

Участковый уполномоченный полиции — должностное лицо органов внутренних дел, которое в соответствии со статьёй 12 Федерального закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» обязано:

- принимать и регистрировать заявления о преступлениях, административных правонарушениях, происшествиях;
- в пределах своей компетенции составлять протоколы об административных правонарушениях;
- передавать материалы по подведомственности.

Однако участковый **не наделён полномочиями** по проверке соблюдения законодательства о защите прав потребителей, в том числе по контролю за соответствием цен на ценниках и чеке. Дела об административных правонарушениях по статьям 14.7 и 14.8 КоАП РФ в силу статьи 23.49 КоАП РФ уполномочен рассматривать именно Роспотребнадзор. Протоколы о таких правонарушениях составляют должностные лица Роспотребнадзора, а не сотрудники полиции (статья 28.3 КоАП РФ).

4.2. Когда вызов участкового может иметь смысл

Обращение к участковому оправдано только в случаях, когда спор о цене сопровождается иными противоправными действиями:

- продавец отказывается вернуть документы или удерживает покупателя против его воли;
- в ответ на законные требования покупателя продавец ведёт себя агрессивно, допускает оскорбления или угрозы — возможен состав мелкого хулиганства (статья 20.1 КоАП РФ);
- продавец отказывается предоставить книгу жалоб или воспрепятствует её выдаче — в таких действиях могут усматриваться признаки самоуправства (статья 19.1 КоАП РФ);
- имеются подозрения в систематическом обмане потребителей, что может указывать на признаки преступления (мошенничество, статья 159 УК РФ).

В этих ситуациях вызов участкового целесообразен: он зафиксирует конфликт, примет заявление и организует проверку в пределах своей компетенции.

4.3. Вывод о целесообразности вызова участкового

По общему правилу, вызов участкового **исключительно из-за расхождения цены на ценнике и чеке смысла не имеет**. Полиция не будет проводить административное расследование по данному факту — заявление, скорее всего, будет перенаправлено в Роспотребнадзор. Это лишь затянет процесс. Гораздо больший эффект даст непосредственное обращение в Роспотребнадзор с жалобой и приложенными доказательствами.

5. Рекомендуемый алгоритм действий потребителя

1. **Зафиксировать доказательства:** сфотографировать ценник с указанием цены и товар, сделать фото чека (если он уже получен). Желательно привлечь свидетелей.
2. **До оплаты** — потребовать от кассира или администратора продать товар по цене ценника. Сослаться на статью 494 ГК РФ и Закон о защите прав потребителей. Если требование удовлетворено — покупка совершается по надлежащей цене.
3. **Если продавец отказывается** — попросить книгу жалоб и внести запись с описанием обстоятельств. Зафиксировать отказ (например, на видео).
4. **После покупки с переплатой** — направить продавцу письменную претензию о возврате разницы между уплаченной ценой и ценой ценника. Срок ответа — 10 дней (статья 22 Закона о защите прав потребителей). При неудовлетворении — обратиться в суд с иском о защите прав потребителей, включив требования о возврате переплаты, неустойке, компенсации морального вреда и штрафе (пункт 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей).
5. **Параллельно** направить жалобу в **Роспотребнадзор** с просьбой привлечь продавца к административной ответственности по статье 14.8 КоАП РФ. К жалобе приложить копии чека и фотографии ценника.
6. **Вызывать полицию** только при наличии дополнительных противоправных действий (агрессия, удержание, отказ в книге жалоб и т.п.).

6. Судебная практика и правовые позиции

В предоставленном правовом контексте имеются судебные акты, в которых суды, рассматривая дела о нарушении прав потребителей, подтверждают обязанность продавца предоставлять достоверную информацию о товаре.

Так, в **Постановлении Фрунзенского районного суда г. Иванова от 30.01.2024 № 5-4/2024** и **Постановлении Фрунзенского районного суда г. Иванова от 19.01.2024 № 5-2/2024** прямо процитирована статья 495 ГК РФ:

«Продавец обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации».

Цена товара является неотъемлемой частью информации о товаре. Следовательно, недостоверное указание цены (в том числе на ценнике, отличающемся от кассовой цены) может расцениваться как нарушение указанной обязанности. Хотя названные судебные акты касались иных составов (незаконное использование товарных знаков), содержащаяся в них правовая позиция о значении статьи 495 ГК РФ носит общий характер и применима к рассматриваемой ситуации.

Общий подход судов к подобным спорам (публичная оферта, ценник как оферта) основан на системном толковании статей 426, 494–438 ГК РФ. В случае обращения потребителя в суд с иском о защите прав потребителей бремя доказывания отсутствия нарушения возлагается на продавца (статья 14 Закона о защите прав потребителей).

7. Итоговый вывод

Вызов участкового для разрешения вопроса о цене на ценнике и чеке — неэффективная мера. Основной орган, уполномоченный привлекать продавца к ответственности за недостоверную информацию о товаре (включая цену), — **Роспотребнадзор**. Денежные споры решаются путём направления претензии продавцу и последующего обращения в суд.

Полиция (участковый) может быть полезна только для фиксации сопутствующих противоправных действий: агрессивного поведения, отказа предоставить книгу жалоб, удержания покупателя и т.п. Сам факт расхождения цены не относится к компетенции органов внутренних дел.

8. Список использованных нормативных источников

1. Гражданский кодекс РФ, часть первая (статьи 426, 435, 438, 445).

-
2. Гражданский кодекс РФ, часть вторая (статьи 494, 495, 1102).
 3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (статьи 10, 12, 13, 14, 15, 17, 22).
 4. Кодекс РФ об административных правонарушениях (статьи 14.7, 14.8, 14.15, 19.1, 20.1, 23.49, 28.3).
 5. Уголовный кодекс РФ (статья 159).
 6. Федеральный закон от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» (статья 12).
 7. Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации».
 8. Постановление Фрунзенского районного суда г. Иваново от 30.01.2024 № 5-4/2024 (в части применения статьи 495 ГК РФ).
 9. Постановление Фрунзенского районного суда г. Иваново от 19.01.2024 № 5-2/2024 (в части применения статьи 495 ГК РФ).