

Актуальные вопросы при покупке парфюмерно-косметических товаров.

Большинство обращений потребителей при покупке парфюмерии и косметики сводятся к вопросу, **можно ли вернуть парфюмерно-косметический товар надлежащего качества? Если парфюмерно-косметический товар по определенным причинам не устроил потребителя** (например, при более детальном рассмотрении товара выяснилось, что он не подходит по типу кожи, аромат приобретенного парфюма категорически не нравится) или товар был куплен спонтанно, без необходимости, то **обменять или вернуть за него деньги нельзя.**

Разъясняем, что согласно постановлению Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020, парфюмерно-косметические товары надлежащего качества не подлежат обмену или возврату по статье 25 Закона РФ "О защите прав потребителей" в течение **14 дней**, даже если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства товара.

Такое ограничение совершенно оправданно и направлено, прежде всего, на обеспечение безопасности самого потребителя, так как качество и свойства косметических средств зависит и от условий хранения и транспортировки товара. Соответственно ни один продавец не может быть уверен в том, что покупатель, желающий вернуть товар, соблюдал все условия правильного хранения косметического средства. А любой потребитель бесспорно хочет купить исключительно качественный товар!

Совет! Совершая покупку парфюмерии и косметики делайте это осознанно, предварительно убедившись в отношении потребительских свойств конкретного товара.

Как правильно выбрать продукт парфюмерии и косметики, чтобы не купить подделку?

1. Ознакомиться с потребительскими свойствами товара.

Продавец при продаже парфюмерно-косметических товаров должен предоставить возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также иной парфюмерной продукции с использованием для этого бумажных листков, лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

2. Осмотреть товар.

Рекомендуем при покупке (или сразу после, но непосредственно на кассе) обратить внимание на упаковку и сам товар. Как упаковка, так и сам товар (флакон, тюбик, банка и др.) не должны иметь следов повреждений (царапин, сколов и т.д.). Кроме того, проверьте срок годности товара - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Срок годности гарантирует соответствие изделия требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителя, а также сохранность потребительских свойств при соблюдении условий хранения.

3. Уточните у продавца о наличии документов, подтверждающих качество товара или **проверьте легальность товара с помощью приложения «Честный Знак»**.

Парфюмерно-косметическая продукция должна быть промаркирована. Маркировка — нанесение уникальных цифровых меток DataMatrix на каждую единицу продукции с занесением данных в информационную систему Честный Знак.

Для того, чтобы проверить товар в системе маркировки, необходимо установить на мобильное устройство **приложение "Честный Знак"** и с его помощью отсканировать код маркировки товара. Это позволит покупателю самостоятельно убедиться в законном происхождении товара, а также получить информацию о товаре и его производителе.

Если при проверке через приложение «Честный Знак» информация о товаре отсутствует, либо товар не соответствует описанию, то это является нарушением, рекомендуем сообщить о таком нарушении в Управление Роспотребнадзора по Иркутской области.

Совет! Потребителям необходимо быть более бдительными, если возникают сомнения в качестве косметических средств, либо иные сомнения в подлинности товара, рекомендуем воздержаться от покупки.

И самый насущный вопрос потребителей что делать, если обнаружили в парфюмерно-косметическом товаре недостатки?

В случае обнаружения недостатков в парфюмерно-косметических товарах потребитель в соответствии с требованиями ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» вправе:

- потребовать замены этого изделия на товар такой же марки (модели и (или) артикула);
- потребовать замены этого изделия на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом цены продажи;
- потребовать соразмерного уменьшения цены продажи приобретенного товара;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Для предъявления одного из вышеуказанных требований необходимо обратиться к продавцу товара (юр.лицу или ИП) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, либо направить ему заказным письмом с уведомлением. Если письмо с претензией вручается лично, продавец должен указать число, должность, Ф.И.О. того, кто принял этот документ. Продавец должен направить потребителю ответ на претензию, предусматривающий удовлетворение, либо отказ в удовлетворении требований.

В большинстве случаев некачественный парфюмерно-косметический товар причиняет вред здоровью (например, вызывает аллергическую реакцию), поэтому в качестве доказательств в подобного рода случаях рекомендуем в первую очередь обращаться за медицинской помощью (получить заключения специалистов, подтверждающее причинно-следственной связи между применением продукции и возникшим вредом здоровью), а для подтверждения того, что этот товар действительно некачественный – в экспертную организацию.

Стоит иметь ввиду, что, например, аллергическая реакция организма не всегда говорит о том, что товар некачественный или не оригинальный. У некоторых людей может быть просто индивидуальная непереносимость на некоторые компоненты качественного парфюмерно-косметического изделия. В таких случаях, предъявить какое-либо требование продавцу не получится.

Совет! При предъявлении требований продавцу, делайте это письменно, соблюдая определенные (вышеуказанные) требования, необходимо четко понимать и формулировать свои требования, подкрепляя их по возможности конкретными фактами (доказательствами).

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

НАШИ КОНТАКТЫ:
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404
тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Что делать, если приобрели косметику с истекшим сроком годности?

Косметическая продукция и парфюмерные товары при использовании по назначению должны быть безопасны для человека.

Безопасная косметика, это косметика, которая включает в себя совокупность свойств и характеристик, которые обеспечивают отсутствие вредного воздействия на потребителя при ее использовании в соответствии с назначением и способом применения в течение срока годности.

Период времени, установленный изготовителем, по истечении которого косметический товар считается непригодным для использования по назначению, **называется сроком годности товара**.

В обязательном порядке он устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары.

Информацию о сроке годности товара изготовитель продавец обязан доводить до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом.

Маркирование парфюмерно-косметической продукции проводится путем нанесения информации для потребителя в виде надписей, цифровых, цветовых и графических обозначений на потребительскую тару, этикетку, ярлык с учетом требований к маркировке.

Срок годности указывается одним из следующих способов:

- "Годен до..." (дата);
- "Использовать до..." (дата);
- "Дата изготовления..." и "Годен до..." (дата);
- "Дата изготовления..." и "Использовать до..." (дата);
- "Срок годности... с даты изготовления, указанной на упаковке" (месяцев, лет).

Слова "Дата изготовления..." в маркировке могут быть заменены словом "Изготовлено...".

ВНИМАНИЕ! Срок годности – это период, по истечении которого парфюмерно-косметическая продукция считается непригодной для использования по назначению. Срок годности устанавливается изготовителем продукции в технических документах. В течение срока годности продукции изготовитель обязан гарантировать соответствие продукции требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителя и сохранение ее потребительских свойств при соблюдении условий хранения.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ продажа товаров с истекшим сроком годности или если такой срок обязателен, но отсутствует. Такие товары признаются опасными и утилизируются или уничтожаются, а причиненный в результате использования таких товаров вред жизни, здоровью или имуществу потребителя должен быть возмещен в полном объеме.

Как действовать покупателю?

Если вы приобрели косметический товар с истекшим сроком годности или без указания такового, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Обнаружив, что срок годности приобретенного товара истек или не указан, вы вправе по своему выбору потребовать:

- замены товара на другой такой же надлежащего качества, в том числе, с перерасчетом покупной цены;
- возврата уплаченной за товар суммы.

Чтобы реализовать один из приведенных вариантов действий, покупатель предъявляет продавцу сам товар и письменное требование либо замены товара, либо возврат денег. Отказ продающей стороны в замене товара или компенсации его стоимости должен быть обоснован. Причинами не могут быть отсутствие чека, разрыв упаковки или признаки частичного использования продукта. Требование оформляется потребителем в двух экземплярах на имя руководителя продающей организации.

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре подпись и печать рекомендуем направить претензию почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения, либо привлечь свидетеля, для подтверждения факта отказа продавца от принятия претензии, что позволит в случае необходимости подтвердить соблюдение претензионного порядка.

В случае спора о причине возникновения недостатков в товаре продавец обязан провести проверку качества товара, в том числе организовать его экспертизу. Покупатель вправе присутствовать как на проверке, так и на экспертизе, НО при написании письменного заявления о праве присутствия.

В случае продажи косметического товара с истекшим сроком годности проверка его качества часто заключается в осмотре товара, его упаковки, проверке обозначенного на них срока годности товара и сверке его с датой приобретения товара.

При возврате товара, оплаченного банковской картой, денежные средства перечисляются на банковскую карту покупателя. Если товар был оплачен наличными, деньги могут быть возвращены как из кассы, так и путем перечисления на банковскую карту покупателя.

Зачастую для оформления возврата товара и денежных средств за возвращенный товар продавец требует предъявление паспорта покупателя или иного документа, удостоверяющего личность покупателя. В этом случае покупателю следует учитывать требования банковского законодательства, в частности пункта 1 Указания Банка России от 09.12.2019 N 5348-У, пункта 6.1 Указания Банка России от 11.03.2014 N 3210-У, которые предполагают право продавца требовать предоставления таких документов.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»
С использованием информационного ресурса <https://assistantus.ru>
Консультант Плюс*

НАШИ КОНТАКТЫ:
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404
тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

КАК ПРАВИЛЬНО ВЫБРАТЬ ПРОДУКТ ПАРФЮМЕРИИ И КОСМЕТИКИ, ЧТОБЫ НЕ КУПИТЬ ПОДДЕЛКУ?

1. Ознакомиться с потребительскими свойствами товара.

Продавец при продаже парфюмерно-косметических товаров должен предоставить возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также ин- парфюмерной продукции с использованием для э- бумажных листков, лакмусовых бумажек, пропита- душистой жидкостью, образцов-поню предоставляемых изготовителями товаров, и други- доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.



2. Осмотреть товар.

Рекомендуем при покупке (или сразу после, но непосредственно на кассе) обратить внимание на упаковку и сам товар. Как упаковка, так и сам товар (флакон, тюбик, банка и др.) не должны иметь следов повреждений (царапин, сколов и т.д.). Проверьте срок годности товара.

3. Уточните у продавца о наличии документов, подтверждающих качество товара или, проверьте легальность товара с помощью приложения «Честный Знак».

Парфюмерно-косметическая продукция должна быть промаркирована. Маркировка — нанесение уникальных цифровых меток DataMatrix на каждую единицу продукции с занесением данных в информационную систему Честный Знак.

Для того, чтобы проверить товар в системе маркировки, необходимо установить на мобильное устройство приложение «Честный Знак» и с его помощью отсканировать код маркировки товара. Это позволит покупателю самостоятельно убедиться в легальности происхождения товара, а также получить информацию о товаре и его производителе.

Совет! Если возникают сомнения в качестве косметических средств, либо иные сомнения в подлинности товара, рекомендуем воздержаться от покупки.



НЕ ПОДЛЕЖАТ ОБМЕНУ

Особенностью парфюмерно-косметической продукции является то, что данная группа товаров **не подлежит возврату или обмену** при условии его надлежащего качества.

Покупателю парфюмерно-косметического товара следует знать, что вернуть его в магазин можно только в том случае, если в нем есть недостатки, либо если при покупке не была

предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре.

Совет! Совершая покупку парфюмерии и косметики делайте это осознанно, предварительно убедившись в отношении потребительских свойств конкретного товара.

СРОК ГОДНОСТИ

Период времени, установленный изготовителем, по истечении которого косметический товар считается непригодным для использования по назначению, называется сроком годности товара. В обязательном порядке он устанавливается на парфюмерно-косметические товары.



Чтобы узнать срок годности средства от момента вскрытия, ищи на упаковке символ в виде открытой баночки. Буква М обозначает месяцы, цифры – их количество.



Информацию о сроке годности товара изготовитель (изготовитель) обязан доводить до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом.

В течение срока годности продукции изготовитель обязан гарантировать соответствие продукции требованиям безопасности для жизни и здоровья потребителя и сохранение ее потребительских свойств при соблюдении условий хранения.

ЕСЛИ СРОК ГОДНОСТИ ИСТЕК

ВНИМАНИЕ! Срок годности – это период, по истечении которого парфюмерно-косметическая продукция считается непригодной для использования по назначению.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ продажа товаров с истекшим сроком годности!

Такие товары признаются опасными и утилизируются или уничтожаются, а причиненный в результате использования таких товаров вред жизни, здоровью или имуществу потребителя должен быть возмещен в полном объеме.

Что делать покупателю?

Если вы приобрели косметический товар с истекшим сроком годности или без указания такового, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Обнаружив, что срок годности приобретенного товара истек или не указан, вы вправе по своему выбору потребовать:

- замены товара на другой такой же надлежащего качества, в том числе, с перерасчетом покупной цены;
- возврата уплаченной за товар суммы.

Для этого покупатель предъявляет продавцу сам товар и письменное требование либо замены товара, либо возврат денег. Отказ продающей стороны в замене товара или компенсации его стоимости должен быть обоснован.



КАК ДЕЙСТВОВАТЬ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ В ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКОМ ТОВАРЕ?

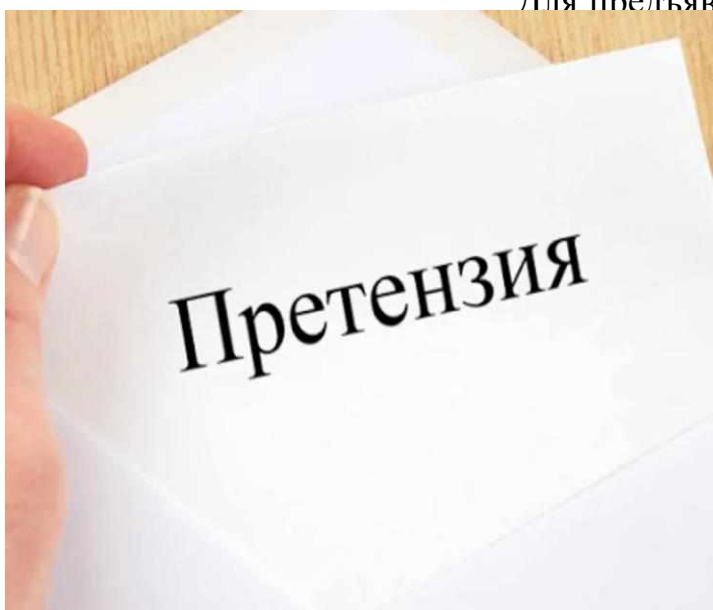
В случае обнаружения недостатков в парфюмерно-косметических товарах потребитель в соответствии с требованиями Закона «О защите прав потребителей» вправе

- потребовать замены этого товара аналогичный;
- потребовать замены этого товара другой (марки, модели, артикула) с соответствующим перерасчётом цены;
- потребовать соразмерного уменьшения цены товара;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.



8

ПРЕТЕНЗИЯ



Для предъявления одного из вышеуказанных требований необходимо обратиться к продавцу товара (юр.лицу или физ.лицу) **письменно**, составленной в двух экземплярах. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу, либо направить заказным письмом с уведомлением. Если письмо с претензией вручается лично, продавец должен указать число, должность, Ф.И.О. того, кто принял этот документ. Продавец должен направить потребителю ответ на претензию, предусматривающий удовлетворение, либо отказ в удовлетворении требований.

Совет! При предъявлении требований продавцу, делайте это письменно, соблюдая определенные (вышеуказанные) требования, необходимо четко понимать и формулировать свои требования, подкрепляя их по возможности конкретными фактами (доказательствами).

ОСОБЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОЙ КУПЛИ-ПРОДАЖИ ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКИХ ТОВАРОВ

Интернет покупки с каждым годом все больше вытесняют традиционный способ продажи. И это логично, ведь **плюсы в дистанционной покупке** для потребителя заключаются не только в экономии времени, и удобстве приобрести товар, выходя из дома, но и в низких ценах, а также широм ассортименте товаров.

К сожалению, **минусов тоже хватает**. В первую очередь, это мошенники, ищущие легкий способ завладеть чужими деньгами и идущие на различные ухищрения.



Необходимо обязательно обращать внимание на **организационно-правовую форму интернет магазина**, зарегистрирован ли он **официально**, как **индивидуальный предприниматель** или **юридическое лицо**. Иначе предъявить требование по недостаткам потом будет некому.

Остерегайтесь покупок товара в социальных сетях или мессенджерах у физических лиц, а также по телефону из рекламы по телевизору, потому что, как правило, при обнаружении недостатков в товаре, они не принимают каких-либо претензий, а просто блокируют страницы или номера телефонов. А если же товар приобретается у юридического лица или индивидуального предпринимателя, то претензию всегда можно направить на юридический адрес.

ПРОВЕРЯЙТЕ ТОВАР НА ПУНКТЕ ВЫДАЧИ ТОВАРОВ!!!

Еще один подводный камень дистанционной купли-продажи парфюмерно-косметической продукции – иногда она приходит с нарушением целостности упаковки, разбитая, частично вытекшая и прочее.

Проверяйте продукцию необходимо осматривать в пункте выдачи товара либо в присутствии курьера, доставившего посылку.



В первую очередь, при покупке товара дистанционно, следует обратить внимание на **цену товара**, если она **гораздо ниже рыночной стоимости**, то это, скорее всего, говорит о том, что товар **неоригинальный**.

Перед покупкой **ОБЯЗАТЕЛЬНО** обратите внимание на комментарии, и отзывы других клиентов, там вы точно найдёте много ответов на все ваши вопросы, если большинство отзывов негативные, то данный товар лучше не приобретать.