

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 обнаружилось 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. Триллссера 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