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»**](https://xn--80ajghhoc2aj1c8b.xn--p1ai/potrebitelyam/)**.**

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 обнаружились 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 случае 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).

**Наши контакты:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,**  Трилиссера, 51,  **тел. 8(395-2)22-23-88**  Пушкина, 8,  **тел.8(395-2)63-66-22zpp@sesoirk.irkutsk.ru.** |
| **г.Ангарск**,  95 кв. д.17 **тел.8(395-5) 67-55-22**  **ffbuz-angarsk@yandex.ru** |
| **г.Усолье-Сибирское,**  ул.Ленина, 73 тел. **8(395-43)6-79-24**  **ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru** |
| **г.Черемхово,**  ул.Плеханова, 1, тел. **8(395-46)5-66-38;**  **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск,** мкр.Благовещенский, 5а, **тел.8(395-53)5-24-89;**  **ffbus-**[**saynsk@yandex.ru**](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)** |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21,  **тел. 8(395-30) 2-10-20;**  **ffbuz-tulun@yandex.ru** |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 ,  **тел.8(395-57)7-09-53,**  **ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,** |
| **г.Тайшет,**ул.Старобазарная, 3-1н , **тел. 8(395-63)5-35-37;**  **ffbuz-taishet@yandex.ru** |
| **г.Братск,** (обращаться в г.Иркутск) |
| **г.Железногорск-Илимский**,  **(**обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут**)** |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 **тел.8(395-35)6-44-46;**  **ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91,  **тел.8(395-65) 5-26-44**;  **ffbuz-u-kut@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский,**  (обращаться в г.Иркутск) |

**Консультационный центр и пункты**

**по защите прав потребителей**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Иркутской области»**



**Актуальные вопросы**

**при покупке**

**парфюмерно-косметических товаров**

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора –**

**8-800-555-49-43**