

Можно ли вернуть косметические средства по закону?



Наличие огромного количества некачественного товара – одна из самых первых проблем, с которой сталкивается покупатель. Чтобы защитить свои права, нужно знать нормы законодательства.

В основном реализаторы не желают забирать купленный товар обратно, возвращая при этом полную сумму или же обменивая его на качественный продукт. Поэтому вопрос законного возврата изделия обратно в магазин волнует сегодня многих.

Закон, регулирующий возможность возврата такой категории товаров, как косметические средства

Перед тем, как вернуть вещь продавцу, необходимо ознакомиться с законом. Его положения описывают возможности, как потребителя, так и реализатора. Прежде всего, обращаются к закону «О защите прав потребителей».

В данном документе не говорится о том, имеет право покупатель возвращать не кондиционный товар назад в магазин, или нет. Для этого существует специальное Постановление под № 55. Здесь находится полный список товаров, которые вернуть обратно продавцу невозможно.

В случае, когда товар отвечает всем стандартам качества, то предъявлять требования и просить об обмене нельзя. В запрещенный список входит косметическая продукция и парфюмерия. Даже если потребитель предъявит все чеки, товар в

надлежащем виде, реализатор имеет полное право отказать. И закон в этом случае будет на его стороне.

Перед покупкой таких товаров нужно учитывать данное условие и сразу проверять качество тары, пульверизатора. Продавец обязан открывать клиенту полную информацию о товаре и продемонстрировать принцип работы механизма, его способы открытия и закрытия. Также покупатель может требовать сертификат качества.

Очень многие клиенты даже не догадываются о своих правах и не пытаются проверить устройство. Если продукт качественный, то вернуть его невозможно. В случае обнаружения дефектов или поломок клиент вправе предъявить требования администрации торгового центра. Как при этом нужно вести себя покупателю, и какими положениями закона руководствоваться?

Согласно закону потребитель вправе вернуть продукт обратно реализатору, если изделие не соответствует стандартам качества.

Вернуть косметические средства разрешается в таких случаях:

- если покупатель не обратил внимания на срок годности, который уже истек;
- несовпадающего оттенка лака, помады, пудры или другой продукции с цветом, который изображен на упаковке;
- когда изделие не отвечает характеристике, содержащейся в инструкции. Например, в описании указано, что средство белого цвета, а после вскрытия упаковки обнаружился продукт розового оттенка;
- если реализатор предоставил потребителю неполные или недостоверные сведения о товаре. Это может быть нечеткая информация о мерах предупреждения или особенностях продукции. Таким образом, клиент, не зная о некоторых нюансах использования товара, может нанести вред своему здоровью или же привести свой внешний вид к негативным изменениям. Так, например, речь идет о развитии

- аллергических реакциях, ожогах или кожных высыпаниях;
- когда маркировка продукции недостоверная или неполная. Существует специальный документ – Технический регламент, указывающий на те сведения, которые должны находиться на упаковочной таре товара. Это страна изготовителя, ее местонахождение, технические условия производства средства. В содержании должны иметься данные о составе материала, времени изготовления, сроке годности. Потребитель, покупающий зарубежное изделие в России, должен получить перевод на родной язык;
- если в продукцию входят различные вредные и опасные для здоровья человека вещества. При этом их наличие в средстве подтверждено экспертной комиссией.

В случае, когда хотя бы одно из вышеперечисленных положений подходит покупателю, – реализатор не имеет права отказать ему в принятии товара обратно и возврате денег или же обмене средства на качественное.

Как гласит статья 18 ЗоЗПП, некачественные косметические средства можно:

- обменять на аналогичный товар того же производителя;
- обменять изделие другого бренда при условии доплаты разницы в стоимости или возвращения части денежных средств, если цена нового товара окажется меньшей;
- вернуть, получив деньги обратно.

Если потребитель желает вернуть изделия несоответствующего качества, то ему нужно не просто принести вещи обратно в магазин и забрать всю сумму, которая была отдана за покупку.

В случае, когда продукция дорогая, то совершить возврат без заполнения специального заявления будет невозможно. Весь процесс возвращения должен подтверждаться документально. Ведь в основном продавец не соглашается решить проблему мирным путем.

Поэтому потребитель должен выполнить ряд действий, которые

помогут добиться справедливости. В первую очередь, понадобится отыскать фискальный чек или квитанцию, которая бы подтвердила совершенную сделку. Заявителю следует составить претензию в письменной форме. Устные договоренности во время рассмотрения дела не могут приниматься во внимание.

Содержание претензии должно иметь все сведения о совершенной покупке. Также следует описать проблему, возникшую после приобретения товара. Потребитель обязан указать четкие требования, которые он выдвигает продавцу, нарушенные нормы законодательства.

Немаловажную роль играют результаты экспертизы. Они в обязательном порядке должны прикладываться к составленному документу. Передавать его желательно лично продавцу при свидетеле, которого можно взять с собой.

[Образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.](#)

Если заявитель совершал покупку в крупном торговом центре, то его требования могут быть выполнены практически сразу. Иногда результатов приходится ждать до 10 дней. В случае получения отказа или же игнорирования претензии потребитель имеет право подать жалобу в Роспотребнадзор. Самой последней инстанцией является суд.

Как обстоят дела на практике

Все случаи, которые связаны с возвратом и обменом товара, отличаются индивидуальностью. Поэтому как таковой судебной практики не существует. Каждый документ, который поступает от потребителя, содержит много деталей.

Как показывает статистика, права покупателя, желающего вернуть или обменять некондиционную продукцию на качественную, регулярно нарушаются. Причиной этого является элементарное незнание законов страны. В связи с этим продавцы всячески обманывают своих клиентов и идут на ухищрения.

Иногда торговые центры предлагают услуги своих юристов. Они работают с жалобами потребителей. В таком случае нужно быть предельно внимательным. Ведь нередко сами специалисты вводят в заблуждение человека с помощью юридических понятий. Поэтому к делу лучше всего подключить независимого юриста.

Пример из судебной практики

Девушка приобрела набор кремов известной марки на сумму 30 000 тысяч рублей. В магазине ее убедили в том, что продукция фирменная и полностью натуральная. Описание изделий оказалось на иностранном языке (нарушение Технического регламента Таможенного союза). При переводе девушка выяснила, что кремы содержат опасные для здоровья компоненты.

Через некоторое время на ее лице появилась аллергическая реакция (нарушение ЗоЗПП). Таким образом, на продавца ложится вина за вред, причиненный потребителю в связи с дефектами реализованных средств. Вскоре девушка составила претензию и подала ее продавцу. Документ был проигнорирован. Вторым шагом покупательницы было направление иска в судебную инстанцию. В итоге, правда оказалась на стороне клиентки.

В данном случае продавец должен выплатить не только сумму, которая составляет стоимость всего набора, но и неустойку за невыполнение условий претензии в срок, компенсировать моральный ущерб, нанесенный девушке.

Таким образом, данный пример показывает, что знание своих прав является очень важной составляющей жизни человека. Осведомленность поможет справиться даже с самой сложной проблемой.

Покупая продукцию, следует тщательно ознакомиться со всеми ее особенностями и требовать сертификат качества. Полученный в магазине чек нужно некоторое время сохранять. Только тогда не будет возникать конфликтов между покупателем и потребителем.