

## **Вниманию потребителей: о дорогостоящей косметике и косметических услугах, предоставляемых в кредит**



В центр информирования и консультирования граждан ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» продолжают поступать обращения потребителей по вопросам «навязывания» покупки дорогостоящей косметики в кредит с сопутствующим предоставлением услуг косметолога.

Как правило, продавцы предлагают воспользоваться бесплатной демонстрацией косметологических услуг, после чего – заключить договор на приобретение дорогостоящей косметики. Подобные договоры часто сознательно заключаются в помещениях, где звучит успокаивающая музыка, часто используются ароматические средства, проводятся угощения различными напитками и т.п. Это отвлекает внимание потребителей, не дает им сосредоточиться, реально оценить потребительскую ценность и необходимость предлагаемых товаров и услуг, соотнести их со своими финансовыми возможностями. Потребителя при этом торопят с подписанием договора, предлагают подписать документы после устного описания их содержания, либо просто поставить подпись на бланке какого-либо «документа». Стоимость оказания соответствующих товаров и услуг может достигать до 200-300 тыс. руб., в связи с чем потребителям предлагается для оплаты заключить кредитный договор, либо приобрести товар в рассрочку, а

приглашение в косметический салон сопровождается настойчивой рекомендацией иметь при себе паспорт.

Под воздействие недобросовестных продавцов попадают, как правило, люди пожилого возраста. После общения с родственниками и близкими людьми, а также внимательного ознакомления с условиями заключенных договоров (кредитного, купли - продажи, об оказании услуг) и ценами на аналогичные товары и услуги многие потребители пытаются расторгнуть заключенные договоры, на что, как правило, встречают категорический отказ со стороны продавца или исполнителя.

Таким образом, несмотря на то, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг (с возвратом всех денежных средств за вычетом понесенных исполнителем расходов) или отказаться от договора купли-продажи, заключенного под влиянием заблуждения (неполучения всей необходимой информации о товаре), на практике это оказывается сделать непросто.

Недобросовестными продавцами и исполнителями используется целый ряд юридических уловок, которые существенно затрудняют достижение положительного исхода: представители продавца или исполнителя услуг отказываются получать письменные претензии и жалобы, в договорах не указывается действительный (реальный) адрес хозяйствующего субъекта, договорам присваиваются несвойственные названия, затрудняющие их идентификацию.



## **Рекомендации потребителям:**

- без необходимости не соглашаться на приглашения бесплатной презентации;
- не торопиться с принятием решения о покупке косметических средств, оценить свои финансовые возможности, в том числе с учетом мнения членов семьи;
- не подписывать предлагаемые документы (договор, соглашение, заявления, анкеты, акты, спецификацию на товар, заявление на получение кредита и т.п.), не прочитав и не поняв предварительно их содержание;
- иметь в виду, что, подписывая кредитный договор (заявление на получение кредита, график погашения кредита и т.п.), у потребителя возникают обязательства перед кредитной организацией, что означает необходимость последующего погашения суммы кредита и уплаты процентов даже в том случае, если продавцу или исполнителю заявлено требование о расторжении договора и возврате денежных средств;
- помнить, что потребитель свободен в заключении договора, а понуждение к заключению договора не допускается.

Напоминаем, что в соответствии со статьей 32 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю лишь фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по соответствующему договору.

Любые продовольственные и непродовольственные товары ненадлежащего качества можно вернуть или обменять в соответствии с правилами, закрепленными в статье 18 Закона «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Парфюмерно-косметические товары относятся к той категории товара, которые в случае их надлежащего качества обмену и возврату не подлежат (Перечень товаров, не подлежащих обмену по указанным основаниям, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55).

В соответствии со статьей 12 Закона «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных

необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При этом пунктом 4 данной статьи предусмотрено, что при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

*Информация подготовлена специалистами Центра информирования и консультирования граждан ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Калининградской области» с использованием материалов сайта: <https://www.9111.ru>*