

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

Роспотребнадзор предупреждает потребителей о широком распространении недобросовестных практик заключения договоров купли-продажи дорогостоящей косметики и договоров об оказании косметологических услуг.

В обращениях потребителей, поступающих в Службу, как правило, указывается на нижеследующее.

Потребителю предлагается воспользоваться бесплатной демонстрацией косметологических услуг (массаж, «пилинг», уход за волосами и т.д.), после чего – заключить договор на предоставление аналогичных услуг в будущем (например, на 40 посещений).

В случае продажи косметики потребителя знакомят с т.н. тестовыми образцами, брошюрами, описанием «исключительных» потребительских свойств косметики. До подписания договора для усиления мотивации к совершению такой сделки потребителю может предоставляться «профессиональная» информация медицинского характера (о состоянии здоровья волос и кожи, развитии возможных заболеваний, необходимости профессионального ухода, составления плана лечения и т.п.). При этом в обращениях потребителей часто содержатся жалобы на некомпетентность специалистов, осуществляющих косметологическую процедуру с использованием специальных средств, отсутствие у организации лицензии на медицинскую деятельность и др.

Подобные договоры часто сознательно заключаются с использованием факторов (шумные, душные помещения, громкая или, напротив, успокаивающая музыка, использование ароматических средств и т.п.), которые отвлекают внимание потребителей, не дают им сосредоточиться, реально оценить потребительскую ценность и нужность предлагаемых товаров и услуг, соотнести их со своими финансовыми возможностями. Договорная документация по таким сделкам может носить сложный и запутанный характер, часть важной информации выносится в приложения либо «растворяется» в середине многостраничного договора, при этом используются специальные и непонятные потребителю термины. Одновременно потребителя торопят с подписанием договора, предлагают подписать документы после устного описания их содержания, изложенного мелким шрифтом.

Стоимость оказания соответствующих товаров и услуг, как правило, во много раз превышает финансовые возможности клиентов (может достигать до 200-300 тыс. руб.), в связи с чем им предлагается для оплаты заключить кредитный договор, а приглашение в косметический магазин или салон сопровождается настойчивой рекомендацией иметь при себе паспорт (который необходим для оформления кредита).

Традиционно под воздействие недобросовестных практик попадают доверчивые потребители, а также 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.

Фиксируя соответствующие обращения, Роспотребнадзор старается не только разъяснить гражданам их права и порядок судебной защиты таких прав, но и оказать действенную помощь, направленную на возврат денежных средств, например, вступая в судебный процесс для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей на основании ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, а также п. 5 ст. 40 Закона «О защите прав потребителей».

На государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей размещены соответствующие решения судов, иллюстрирующие примеры такой помощи (Республика Башкортостан, Республика Татарстан), приведшей к возврату потребителям денежных средств в связи расторжением договора об оказании косметологических услуг.

При участии специалистов территориального органа Роспотребнадзора по Новосибирской области были не только возвращены потребителю деньги за покупку дорогостоящей косметики, но и взыскана компенсация морального вреда и штраф в пользу потребителя. Аналогичные результаты достигнуты при поддержке специалистов управлений Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Саратовской области, Алтайскому краю.

При этом одновременно в установленном порядке проводится работа, направленная на выявление и пресечение описанных выше недобросовестных практик в рамках административных полномочий Роспотребнадзора.

Роспотребнадзор рекомендует:

до получения косметологической процедуры предварительно постараться убедиться в том, что используемая для этого косметическая продукция не вызывает нежелательных кожных реакций (жжения, покраснений, шелушений и т.п.) и соответствует установленным обязательным требованиям;

не торопиться с принятием решения о покупке косметических средств, оставив себе время для оценки потребности в использовании предлагаемых товаров и наличия финансовой возможности их оплаты, 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.), потребитель связывает себя договорными обязательствами с банком, 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.

Роспотребнадзор напоминает:

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 (перечень товаров, не подлежащих обмену по указанным основаниям, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, и включает в себя в том числе парфюмерно-косметические товары).

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).