Проверку качества товара осуществляет продавец или уполномоченная продавцом организация.

Эксперт - любое не заинтересованное в исходе дела совершеннолетнее лицо, обладающее специальными познаниями в науке, технике, искусстве или ремесле, достаточными для проведения экспертизы и дачи экспертного заключения.

Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества или экспертизы товара и, в случае несогласия с ее результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

**Внимание!**

*Соответствие качества и безопасности парфюмерно-косметической продукции требованиям Технического регламента Таможенного союза и государственных стандартов, подтверждается наличием свидетельства о государственной регистрации на продукцию или декларации о соответствии. Перечень парфюмерно-косметической продукции, подлежащей государственной регистрации утвержден Техническим регламентом Таможенного Союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции», принятый Решением Коллегии Евразийской экономической комиссии от 23.09.2011 N 799. По требованию покупателя продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.*

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении претензий и исковых заявлений обращайтесь в *центр консультирования и информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» (Санкт-Петербург, ул. Малая Садовая, д.1),* а также в консультационные пункты филиалов ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Санкт-Петербург» по следующим телефонам.

*№1. Санкт-Петербург, г. Колпино, ул. В. Слуцкой д. 36. тел. 469-41-28*

*№2. Санкт-Петербург, ул. Карпинского д. 27. тел. 298-00-55*

*№3. Санкт-Петербург, ул. Л. Молдагуловой д.5. тел. 224-17-30*

*№4. Санкт-Петербург, ул. Моховая д.11. тел. 275-88-87*

*№5. Санкт-Петербург, Серебристый бульвар д.18, корп. 3. тел. 349-36-35*

*№6. Санкт-Петербург, ул. Отважных д.6. тел. 736-94-46*

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением

**Памятка потребителю**

**ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ПАРФЮМЕРНО-КОСМЕТИЧЕСКИХ ТОВАРОВ**

****

***Парфюмерно-косметическая продукция****- вещество или смеси веществ, предназначенные для нанесения непосредственно на внешний покров человека (кожу, волосы, ногти, губы и т.д.) или на зубы и слизистую оболочку полости рта с единственной или главной целью их очищения, изменения их внешнего вида, придания приятного запаха, и/или коррекции запаха тела, и/или их защиты, и/или сохранения в хорошем состоянии, и/или ухода за ними****.***

Согласно Постановлению Правительства РФ от 19.01.1998 г. №55 ***парфюмерно-косметические товары надлежащего качества не подлежат обмену или возврату****.*Поэтому, покупая парфюмерно-косметические товары, необходимо помнить, что вернуть их в магазин можно только при наличии недостатков либо если Вам при покупке (т.е. в момент заключения договора) не предоставлена полная идостоверная информация о товаре.

***Какая информация должна быть доведена до потребителя при покупке парфюмерно-косметической продукции?***

В соответствия с Законом РФ от  07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах, обеспечивающая возможность их правильного выбора**.**

Информация для потребителя, предоставляемая непосредственно с изделием на упаковке, этикетке, ярлыке, открытке, листе - вкладыше, должна содержать сведения:

* о наименовании парфюмерно-косметической продукции;
* о назначении парфюмерно-косметической продукции;
* о наименовании изготовителя и его местонахождении (юридический адрес, включая страну);
* о наименовании и местонахождении организации, уполномоченной изготовителем на принятие претензий от потребителя (уполномоченный представитель изготовителя или импортер), если изготовитель не принимает претензии сам на территории государства - члена Таможенного союза;
* о сроке годности;
* о входящих в состав ингредиентах;
* об ограничениях (противопоказаниях) для применения;
* о способах и условиях хранения и др.

Информация о парфюмерно-косметической продукции предоставляется на государственном языке государств - членов Таможенного союза, в которых осуществляется реализация парфюмерно-косметической продукции. Причем наименование изготовителя, местонахождения изготовителя и название продукции могут быть написаны с использованием букв латинского алфавита. Страна происхождения парфюмерно-косметической продукции приводится на государственном, официальном языке государств - членов Таможенного союза, в которых осуществляется реализация парфюмерно-косметической продукции**.**

Список ингредиентов может быть представлен в соответствии с международной номенклатурой косметических ингредиентов с использованием букв латинского алфавита.

**Что такое срок годности парфюмерно-косметической продукции?**

**Срок годности**- период, по истечении которого парфюмерно-косметические товары становятся непригодными для использования по назначению**.**

Срок годности устанавливает изготовитель парфюмерно-косметических товаров, который обязан гарантировать соответствие изделия требованиям безопасности для жизни издоровья потребителя, а также сохранность потребительских свойств при соблюдении условий хранения.

**Права потребители при обнаружении недостатков в парфюмерно-косметических товарах**

**Недостаток товара** - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию**.**

В соответствии со ст. 18 Закона РФ Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель, в случае обнаружения недостатков в товаре (если они не были оговорены продавцом), вправе потребовать:

• замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);

• замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

• соразмерного уменьшения покупной цены;

• отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы за товар.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков и уплаты неустойки.

**Порядок действия потребителя в случае обнаружения недостатков в парфюмерно-косметическом товаре**

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации и т.д.) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. Один экземпляр претензии необходимо ***вручить продавцу лично*** (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо ***направить по почте***, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

**Как должен действовать продавец при получении претензии?**

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре, Закон РФ № 2300-1 обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости - экспертизу товара.