

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

В связи с неоднократными обращениями потребителей Роспотребнадзор предупреждает о распространении недобросовестных практик заключения договоров купли-продажи дорогостоящей косметики и договоров об оказании косметологических услуг.

Подобные обращения поступали и в Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области: от жителей г. Сосновый Бор и Тосненского района.

В обращениях, как правило, сообщается о предложениях 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 может носить сложный и запутанный характер, с использованием специальных и непонятных потребителю терминов. Одновременно потребителя торопят с подписанием договора.

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

Под воздействие недобросовестных практик попадают доверчивые потребители. 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.

В данной связи рекомендуем:

- 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.

Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области, его территориальные отделы уполномочены оказать 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».