

Можно ли вернуть парфюм в магазин: порядок и основания для возврата

Туалетная вода и парфюм – это продукция, относящаяся к парфюмерной. Зная особенности такого необычного товара, при его выборе необходимо внимательно и вдумчиво подходить к оценке аромата и степени его привлекательности для вас. Такой подход позволяет избежать неприятных ситуаций, когда окажется, что возврат туалетной воды в магазин по тем или иным причинам невозможен. В статье разберемся, какие духи можно вернуть продавцу, и как защитить свои права как потребителя, если они были нарушены.



Что говорит закон о возврате духов

Разберемся, можно ли сдать духи в магазин, и если да, то в каких случаях возможен возврат парфюмерии. Закон «О защите прав потребителей» позволяет потребителю вернуть приобретенный товар, если в нем обнаружены какие-то недостатки (ст. 18 ЗПП). Такая форма продукции, как духи и парфюмерия, входит в вид товаров надлежащего качества, которые обмену и воз-

врату не подлежат.

Существует специальный перечень непродовольственных товаров, которые вернуть или поменять нельзя, даже если они надлежащего качества. В числе последних – парфюмерная продукция.

Среди изделий, входящих в данный список:

- препараты, используемые для лечения, а также медоборудование;
- предметы, применяемые человеком для гигиенических целей (зубные щетки, расчески, контактные линзы и пр.);
- нижнее белье;
- носки и колготки;
- товары для детей;
- ювелирные изделия;
- косметика и парфюмерия;
- книги;
- ткань для шитья одежды и фурнитура;
- другие товары.

Таким образом, можно попытаться вернуть в магазин только духи ненадлежащего качества. Если продавец отказывается выполнять требования покупателя по возврату купленного товара, в адрес реализатора подается претензия с требованием о возврате. Также можно подать жалобу в контролирующие инстанции или обратиться в суд.

Возврат качественной парфюмерной продукции

Как мы выяснили выше, законодательство запрещает возврат отдельных видов товаров, и определен их полный список. Духи хорошего качества вернуть не получится. Качественную парфюмерию возвращают в магазин исключительно в результате устной договоренности, только если продавец сам решил пойти навстречу покупателю. Но так бывает далеко не всегда.

Возврат парфюма ненадлежащего качества

Если вы обнаружили какие-то недостатки у парфюмерной продукции, это является достаточным основанием для того, чтобы вернуть товар в торговую точку. Среди таких дефектов:

- упаковка помята, надорвана;

- на упаковке нет защитной пленки;
- флакон поврежден (вы заметили на нем царапины или сколы);
- помпа на флаконе имеет дефекты, что мешает ее использовать;
- срок годности духов истек;
- изображение на флаконе размыто, и его невозможно определить;
- жидкость во флаконе визуально мутная, на дне имеется осадок;
- иные признаки, нехарактерные для качественных духов.

Некачественную парфюмерию принимает назад продавец, реализовавший данный товар, или его производитель.

Если есть необходимость, товар передается на экспертизу. Процедуру оплачивает продавец. Если в результате проверки выяснится, что недостатки, послужившие основанием для исследования, возникли по вине покупателя, то он должен возместить стоимость проведенной экспертизы.

При отказе от исполнения договора купли-продажи продавец вправе потребовать от вас вернуть назад некачественный товар.

Важно! Согласно п. 5 ст. 503 ГК РФ, расходы по возврату товара в магазин несет продавец.

Процедура возврата: инструкция

Представим, что после покупки косметики выяснилось, что она некачественная. Скорее всего, когда вы придете в магазин и попросите вернуть деньги за товар, продавец-консультант предложит вам пообщаться с менеджером или администратором.

Обратившись к кому-то из них, в подробностях опишите суть возникшей проблемы, обоснуйте необходимость возврата и предоставьте для осмотра купленный товар. Если беседа с уполномоченным лицом не дала результата, подавайте претензию с просьбой о возврате.

Далее расскажем, как написать и направить претензию:

- подготовьте чек, полученный при покупке товара;
- составьте претензию, обосновав в ней причину возврата.
- при необходимости попросите продавца провести экспертизу, ее вывод должен дополнить претензионное письмо;
- вместе со свидетелем посетите магазин для вручения документа. Если продавец отказался принять бумагу, засвидетельствуйте данный факт подписью свидетеля. И после этого направьте претензию с помощью почты России ценным письмом с описью и уведомлением;
- затем ожидайте, пока рассмотрят ваше обращение. На ответ отведено 10 дней (ст. 22 Закона о ЗПП). Результатом рассмотрения документа должна стать возможность возвращения товара назад или замены на аналогичный;
- если вам отказали в требовании или проигнорировали обращение – обращайтесь в Роспотребнадзор или в суд.

Какие нужны документы

При обращении в магазин желательно взять с собой документ, удостоверяющий личность, а также чек, подтверждающий покупку. Так будет легче осуществить обмен или возврат. Однако при наличии оснований вернуть или обменять товар можно и без этих документов.

По возможности оформите письменную претензию заранее – в двух экземплярах. На одном из них представитель магазина должен поставить отметку, которая удостоверяет принятие.

Как составить и подать претензию в магазин

Законодательство закрепило за покупателем право требовать замену косметических средств на точно такие же или на аналогичные - этой же марки или от иного производителя.

Кроме того, закон дает возможность вместо замены товара потребовать уменьшить покупную стоимость с оформлением возврата части уплаченных средств за некачественное изделие. Для этого потребуется письменное обращение в виде претензии.

Составляя претензионное письмо, постарайтесь избегать гневных и эмоциональных фраз, соблюдайте определенные требования, предъявляемые к ее написанию, используйте официально-деловой стиль. Не забудьте о том, что следует четко формулировать требования – решите, чего вы хотите: возвращать деньги или менять товар.

Ниже в таблице вы найдете рекомендации по составлению претензии:

Что указать в претензии

1	Укажите, кто конкретно выступает адресатом претензии: обозначьте наименование юрлица, продавшего вам товар, а также адрес магазина. Можно сообщить имя руководителя, если оно вам известно;
2	Пропишите ФИО, номер телефона и адрес проживания заявителя.
3	Далее следует обозначить заголовок: «Претензия».
4	Сообщите, при каких обстоятельствах была куплена косметика, сколько стоил товар. Приложите чек в качестве доказательства;
5	Расскажите в деталях о возникшей проблеме: какие недостатки были обнаружены у товара, и в какой момент вы их выявили;
6	Постарайтесь апеллировать к законам, которые доказывают вашу правоту;
7	Изложите свои четкие требования (например, вы желаете заменить товар, или вас устроит только возврат). Также вы можете попросить, чтобы вам компенсировали часть стоимости товара с учетом обнаруженных недостатков, в то время как приобретенный товар останется у вас. Это своего рода предоставление скидки;

8	Обозначьте список прилагаемых документов. Это может быть копия чека или проведенной экспертизы. Все, что вы перечислите в этом перечне, следует приложить к претензии.
9	Укажите дату составления документа и распишитесь в конце.

Подготовьте два экземпляра претензии. При вручении один из них передайте продавцу, а другой оставьте себе, поставив на нем отметку о получении и печать, а также указав дату и данные сотрудника, принявшего документ.

Перед тем, как вы начнете составлять обращение с просьбой вернуть деньги за некачественную парфюмерию, ознакомьтесь со следующими нормами:

- ст. 10, 12, 16, 22 Закона о защите прав потребителей;
- решение комиссии Таможенного Союза от 23.09.2011 (приложение 9).

Если вы не уверены в том, что сможете самостоятельно грамотно составить претензионное письмо, вы можете ориентироваться при оформлении на бланк, составленный нашими юристами:

Образец заявления

Бланк претензии о возврате товара ненадлежащего качества

(Ф.И.О./наименование продавца)
адрес: _____

от _____
(Ф.И.О. покупателя)
адрес: _____
телефон: _____, факс: _____,
адрес электронной почты: _____

Требование (претензия) о расторжении договора купли-продажи и возврате стоимости товара ненадлежащего качества

«___» _____ г. _____ (Ф.И.О. покупателя) приобрел у _____ (Ф.И.О./наименование продавца), расположенн__ по адресу: _____ (далее – Товар) за _____ (_____) рублей, что подтверждается _____ (например, Договором № _____ или кассовым (или: товарным) чеком № _____).

Указанный Товар входит в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463 (п. 3).

Поскольку парфюмерное изделие входит в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, потребитель имеет право отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченных денежных средств при обнаружении недостатков (дефектов) такого товара.

Данный Товар оказался ненадлежащего качества, а именно: _____, что подтверждается _____.

В силу ч. 1 ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований – в соответствии с обычаями или иными обычно предъявляемыми требованиями.

В соответствии с п. 1 ст. 454 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору купли-продажи одна сторона (продавец) обязуется передать вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него определенную денежную сумму (цену).

Согласно п. 1 ст. 469 Гражданского кодекса Российской Федерации, продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли-продажи.

На основании п. 1 ст. 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В соответствии с п. 2 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» требования, указанные в п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», предъявляются потребителем продавцу.



Чтобы вашу жалобу рассмотрели, постарайтесь, чтобы она была структурированной и грамотно составленной. Следует, чтобы представителям контролирующего органа было легко понять, чего именно вы хотите при решении проблемы.

В обращении надо сообщить свои данные и сведения о магазине, а также рассказать о деталях покупки и о том, как были нарушены ваши потребительские права. Максимально подробно расскажите о нарушителе, укажите, в какое время был приобретен товар, кто был ответственным продавцом, присутствовал ли кто-то из сотрудников магазина при обстоятельствах, приведших к нарушению прав.

Жалоба обязательно должна сопровождаться необходимыми доказательствами. Это могут быть квитанции, платежные ведомости, заключения экспертов, показания свидетелей.

Вы можете попросить у Роспотребнадзора предпринять в отношении нарушителя следующие меры наказания:

- обязать ответственную сторону восстановить нарушенные права покупателя;
- наложить штраф;
- аннулировать лицензию.

Роспотребнадзор может предупредить продавца, нарушившего потребительские права, о наложении на него санкций в случае отказа добровольно выполнить законные требования.

Чтобы восстановить все права, нарушенные реализатором, Роспотребнадзор должен удостовериться в том, что нарушения действительно имели место. И после подтверждения изложенных в жалобе фактов орган может потребовать от ответственного лица устранить выявленные недостатки. Однако только судебный орган может обязать нарушителя выполнить конкретные действия.

Нередко после того, как Роспотребнадзор обнаружил нарушения, магазин выполняет предъявляемые гражданином требования в добровольном порядке.

Заявление, составляемое в адрес Роспотребнадзора, должно содержать ссылки на закон, в соответствии с которым заявитель использует свое право обратиться в данный орган. Срок, в течение которого в данном случае рассматривается жалоба, составляет месяц.

Как составить и подать иск в суд

Судебное разбирательство предполагает составление и подачу иска в суд. Исковое заявление - официальный документ, составляемый в соответствии с требованиями ст. 131 ГПК РФ и ст. 132 ГПК РФ. Разберемся, какая информация должна присутствовать в иске.

При составлении заявления необходимо применять деловой стиль изложения. Излагайте обстоятельства в форме тезисов, детализируя все важные нюансы. Обязательно вставить в документ ссылки на соответствующие статьи нормативно-правовых актов. Избегайте использования в тексте эмоциональных фраз и оценок, лирических отступлений, оскорбительных выражений.

К составленному заявлению приложите доказательную базу, чтобы подтвердить информацию, изложенную в иске. Это могут быть фото- и видеоматериалы, заключения экспертов, проводивших исследование и пр. Также вы можете прибегнуть к свидетельским показаниям.

Структура искового заявления выглядит так:

Что указать в иске	
1	Наименование суда, в который подается иск.
2	Сведения о сторонах (наименование, юридический адрес, контакты ответчика, ФИО, паспортные данные, адрес проживания, контакты истца).

3	Детальное описание обстоятельств, при которых были нарушены потребительские права.
4	Доказательная база, на которую вы опираетесь в подтверждение своей правоты.
5	Статьи, пункты закона, которые нарушил ответчик.
6	Требования, выдвигаемые истцом (например, возврат средств, уплаченных за товар).
7	Список документов, прилагаемых к иску.

В перечень прилагаемых документов входят:

- любой документ, удостоверяющий факт приобретения парфюмерной продукции в данном магазине;
- копия договора купли-продажи (если есть);
- заключение эксперта (если проводилась экспертиза);
- расчет цены иска и иных расходов;
- доказательства (фото и видео).

Итак, вы составили иск. Затем нужно определиться с тем, в какой именно суд подавать заявление. В случае с делами о защите прав потребителей заявитель вправе выбрать:

- суд по месту его проживания;
- суд по месту нахождения магазина;
- суд по месту подписания договора купли-продажи, если таковой заключался.

Кроме того, при определении подсудности необходимо брать в расчет стоимость иска. Если иск оценивается меньше чем в 100 тыс. руб., то разбирательством занимается мировой судья. А если стоимость иска - выше 100 тыс. руб. - заявление направляют в районный суд.

При подаче искового заявления о защите прав потребителей нет необходимости уплачивать государственную пошлину.

Сроки рассмотрения иска в суде следующие:

- в мировом - в пределах месяца;
- в районном – не более двух месяцев.

Чтобы вам было легче составить исковое заявление, мы подготовили экземпляр иска, который можно взять за основу при самостоятельном оформлении:

Образец заявления

Бланк типового иска в суд

В _____ районный суд,

Истец:

(Ф.И.О. покупателя)

адрес: _____

телефон: _____ факс: _____

адрес электронной почты: _____

дата и место рождения: _____

идентификатор гражданина: _____

Представитель истца:

адрес: _____

телефон: _____ факс: _____

адрес электронной почты: _____

идентификатор гражданина: _____

Ответчик:

(наименование или Ф.И.О.)

адрес: _____

телефон: _____ факс: _____

адрес электронной почты: _____

идентификатор гражданина: _____

вариант для ответчика-гражданина:

дата и место рождения: _____

(если известны)

место работы: _____

(если известно)

идентификатор гражданина: _____

вариант для ответчика-организации:

ИНН _____ ОГРН _____

(если известны)

Цена иска: _____ рублей

**Исковое заявление
о расторжении договора купли-продажи
и взыскании уплаченной за товар денежной суммы
в связи с недоброкачеством товара**

«__» _____ г. по адресу: _____ Истец приобрел для
личных нужд у Ответчика _____ (далее - Товар) за
_____ (_____) рублей, что подтверждается _____
(например, Договором № _____ или кассовым (или: товарным) чеком № _____).

Этап получения денег

При получении денег в досудебном порядке необходимо учитывать следующие важные моменты:

- срок возврата денег составляет 10 дней со дня предъявления требования (ст. 22 ЗПП);
- в соответствии с п. 4 ст. 24 ЗПП, покупатель может потребовать возместить разницу между стоимостью парфюмерии на момент приобретения и ценой на момент возврата товара;
- если товар был куплен за счет потребительского кредита, то продавец должен вернуть покупателю уплаченные средства и возместить проценты и иные платежи по договору займа, уплаченные потребителем (п. 6 ст. 24 ЗПП);
- согласно п. 5 ст. 503 ГК РФ, при возврате уплаченной суммы покупателю продавец не имеет право удерживать из нее ту сумму, на которую понизилась цена товара ввиду полного либо частичного применения товара, потери товарного вида или иных обстоятельств.

В случае возврата суммы, уплаченной за товар, в судебном порядке:

- порядок и сроки возврата регулируются законодательством об исполнительном производстве;
- сумму взыскания устанавливают в судебном решении.

Принудительное исполнение судебного решения

В случае если продавец не желает отказывается исполнять решение суда, покупатель имеет право на свой выбор:

- направить исполнительный лист в кредитную организацию, в которой у реализатора открыт счет;
- обратиться в федеральную службу судебных приставов, так как именно на этот государственный орган возложены обязанности по принудительному исполнению судебных решений.

Как проверить товар перед покупкой

Чтобы не оказаться в неприятной ситуации, когда косметику, которую вы купили в магазине, приходится возвращать, внимательно проверяйте товар в ходе приобретения и изучайте все его свойства еще до того, как приняли решение оплатить покупку. Согласно ч. 5. Постановления Правительства РФ от 19 января 1998 г. №55, из продавец обязательно должен предоставить все имеющиеся сведения о назначении средства, о его изготовителе, дате выработки, противопоказаниях, эффекте от использования, условиях хранения, методах применения и пр. Также вы вправе потребовать информацию о сертификации изделия и запросить список компонентов, входящих в состав продаваемой продукции. Если вы по каким-то причинам сомневаетесь в ее качестве, попросите предоставить вам для ознакомления документ, подтверждающий безопасность изделия.

Сотрудники магазина, которые отказываются вскрыть оригинальную упаковку с целью проверки косметики, нарушают потребительские права. По вашему запросу они обязаны снять целлофановую обертку и обеспечить доступ к содержимому коробки. Если вы приобретаете парфюм в аэрозольной упаковке, продавец обязан в вашем присутствии проверить, что пульверизатор работает исправно. При выборе туалетной воды, духов или одеколону покупатель должен иметь возможность ознакомиться с запахом, ведь приятный запах, который нравится клиенту - и есть основная цель приобретения. Для ознакомления используется специальный открытый флакон-тестер, а также бумажные полоски, пропитанные демонстрируемым ароматом.

Заключение эксперта

Парфюмерно-косметические изделия, как правило, стоят довольно дорого. Кроме того, их качество может повлиять на состояние здоровья человека, который использует парфюм. А потому крайне важно использовать только высококачественные духи, произведенные легально. Это ваше законное право как потребителя. Подлежит ли возврату парфюм? Если после приобретения парфюмерной продукции вы выяснили, что вместо товара надлежащего качества вам продали подделку, или если оказалось, что духи просроченные, либо ими невозможно пользоваться из-за того, что поврежден флакон, такой товар подлежит возврату или обмену. Для того, чтобы вернуть или обменять некачественную покупку, вам нужно обратиться напрямую к реализатору с соответствующей просьбой. Если это не даст результатов, следует подать письменную претензию. А если и это не поможет - обращайтесь в Роспотребнадзор или в суд.