



Совет 1

Будьте бдительны, если Вас приглашают посетить бесплатную косметическую процедуру (бесплатное обследование и т.п.) и просят взять с собой паспорт.



Совет 2

Не поддавайтесь психологическому воздействию со стороны представителей салонов красоты, которое может выражаться в критике Вашего внешнего вида, навязчивых рекомендаций по уходу за Вашим внешним видом, угворам о срочной и жизненно необходимой покупке реализуемых в салоне товаров (услуг). При посещении салона, не употребляйте предлагаемый Вам бесплатный чай (кофе).



Совет 3

В случае посещения салона, не передавайте никому свои паспортные данные (не допускайте использование Ваших личных документов без Вашего ведома).



Совет 4

Внимательно изучайте документы, предоставленные Вам для согласования и подписания сделки купли-продажи товара (услуги).



Совет 5

Если после оказания косметологической услуги, либо употребления товара, у Вас появилась аллергическая реакция или иные неприятные ощущения, рекомендуем Вам незамедлительно обратиться в медицинское учреждение для определения диагноза (при необходимости оказания Вам медицинской помощи). По результатам посещения мед учреждения, сохраните медицинское заключение (справку и т.п.).

Совет 6

В случае приобретения Вами товаров (услуг) в кредит под влиянием обмана, введения в заблуждения, а также некачественных товаров (услуг), рекомендуем приобретенный товар не использовать (не нарушая упаковку и целостность товара), а также в целях защиты Ваших прав осуществить следующие действия:



- Направить в кредитную организацию, которая предоставила Вам кредит на покупку товара (услуги) письменное требование о запрете на совершение транзакций и перечислений денежных средств, ввиду расторжения договора купли-продажи. Обязательно приложите копию этого требования в организацию, где был приобретен товар (услуга), сохранив Ваш экземпляр с отметкой о принятии кредитной организацией или почтовую квитанцию об отправке требования, с уведомлением и описью вложения.



- Направить в кратчайшие сроки в организацию, где был приобретен товар (услуга) письменное требование о расторжении договора купли-продажи и возврате денежных средств на кредитный счет, сохранив Ваш экземпляр с отметкой о принятии организацией, которой адресовано требование, или почтовую квитанцию об отправке требования с уведомлением и описью вложения.



- В случае неудовлетворения заявленных Вами требований в досудебном порядке, обратиться в суд с иском о расторжении договора купли-продажи, возврате денежных средств (при необходимости признания недействительным кредитного договора).



- Направить в прокуратуру заявление о совершении в отношении Вас противоправных действий, приложив доказательства нарушения Ваших прав.



- Направить в адрес Банка России жалобу о нарушении Ваших прав, приложив доказательства направления требования в организацию, где был приобретен товар (услуга), а также требования в кредитную организацию.

ПОМНИТЕ:

Если речь идет о договоре купли-продажи косметики, то в данном случае следует учитывать, что вся косметическая продукция входит в перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату (согласно Постановлению Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 22.06.2016) "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации"), а следовательно, возврат денежных средств является правом, а не обязанностью продавца.

Единственной возможностью вернуть денежные средства за приобретенный товар - это доказать, что косметика не прошла сертификацию, в ней присутствуют аллергены или иные компоненты, которые могут вызвать для человека неблагоприятные последствия. Для этого необходимо обратиться к врачу-аллергологу и сдать соответствующие анализы. Доказательством приобретения Вами не качественного товара, также может являться соответствующее заключение товароведческой экспертизы, подтверждающее несоответствие товара требованиям «О безопасности парфюмерно-косметической продукции», утвержденного решением КТС от 23 сентября 2011 года N 799. Ходатайство на проведение товароведческой экспертизы может быть заявлено Вам при направлении обращения в Роспотребнадзор.

Ф.И.О. заявителя, адрес регистрации, контактный телефон

Адрес:.....

Тел.....

**ЗАЯВЛЕНИЕ
о приостановлении расходных операций по счету № _____**

Между, мной и название кредитной организации заключен кредитный договор, по которому открыт счет № _____.
В соответствии со ст.435 ГК РФ:

1. Офертой признается адресованное одному или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора.

2. Оферта связывает направившее ее лицо с момента ее получения адресатом. Если извещение об отзыве оферты поступило ранее или одновременно с самой офертой, оферта считается не полученной".

Кроме того, как следует из положений ст.821 ГК РФ: «Заемщик вправе **отказаться** от получения кредита полностью или частично, уведомив об этом кредитора до установленного договором срока его предоставления, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или кредитным договором».

Прошу:

1. Приостановить все расходные операции по счету № _____, открытому в Банке на имя Ф.И.О., в том числе по переводу денежных средств за товар организации (указывается полное название фирмы, с которой заключен договор купли-продажи косметологической продукции).

Форма заявления в косметологическую организацию
Название организации, юридический адрес

Ф.И.О. заявителя, с указанием адреса и номера телефона

Адрес:.....

Тел.....

ЗАЯВЛЕНИЕ

Описывается обстоятельства заключения договора с указанием номера договора, даты его заключения, сторон договора.

Согласно п.1 ст. 782 ГК РФ Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В соответствии с положениями ст.32 Закона «О защите прав потребителей»:

«Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору».

Прошу расторгнуть договор возмездного оказания услуг и вернуть денежные средства в размере (указывается сумма денежных средств), зачислив их на расчетный счет № _____, открытый в (указывается название кредитной организации).

Ф.И.О. заявителя, адрес регистрации, контактный телефон

Адрес:.....

Тел.....

ЖАЛОБА

на действия Банка по неудовлетворению законных требований потребителя

Описываются обстоятельства заключения кредитного договора, при этом обязательно сообщается, что договор заключен для оплаты товара или услуг по другому договору.

Кроме того, кредитный договор заключен сотрудником Банка, который не предоставил соответствующую доверенность на право заключать от имени Банка кредитные договоры, не проверена платежеспособность Клиента и не оценены финансовые риски.

___.__.___ г. в кредитную организацию было направлено заявление о приостановлении транзакций по счету № _____, однако Банк, предоставивший кредит, своевременно не принял меры

по удовлетворению требований потребителя, в связи с чем денежные средства были направлены на счет продавца товара.

Прошу:

1. В пределах установленной компетенции дать правовое заключение о законности действий/бездействия кредитной организации.
2. В случае выявления факта противоправных действий привлечь ответственных лиц к установленной Законом ответственности.

В Управление федеральной службы в сфере надзора
за защитой прав потребителей и благополучием человека

Ф.И.О. заявителя, адрес регистрации, контактный телефон

Адрес:.....

Тел.....

ЗАЯВЛЕНИЕ

Описывается обстоятельства заключения договора с указанием номера договора, даты его заключения, сторон договора.

Согласно п.1 ст. 782 ГК РФ Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В соответствии с положениями ст.32 Закона «О защите прав потребителей»: «Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору».

В целях расторжения договора возмездного оказания услуг мной в адрес косметологической организации было направлено соответствующее заявление (указывается дата отправления и получения адресатом заявления). Однако в установленный законом срок ответа на заявление не поступило. Кроме того, при приобретении товара мне не была предоставлена информация, которая также отсутствовала в общедоступных местах, а именно:

1. Декларация о соответствии прибора (инструментов) и сертификаты о соответствии на косметику.
2. Полная информация о противопоказаниях использования косметики (прибора).
3. Информация о сроке службы прибора, сроке годности косметики.

Согласно п.1 ст. 782 ГК РФ Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В соответствии со ст.10 Закона «О защите прав потребителей»: «Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей».

Прошу:

1. В пределах установленной компетенции дать правовое заключение о законности действий/бездействия косметологической организации.
2. В случае выявления факта противоправных действий привлечь ответственных лиц к установленной Законом ответственности.

ИСТЕЦ: Ф.И.О. гражданина, адрес, паспортные данные

ОТВЕТЧИК: Полное название и местонахождение косметологической организации

ТРЕТЬЕ ЛИЦО: Полное название и местонахождение кредитного учреждения

**Государственная пошлина в соответствии с ч.3 ст.17
Закона «О защите прав потребителей»**

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о защите прав потребителей и возврате денежных средств

Описывается обстоятельства заключения договора: Место, Дата, Описание событий.

Реквизиты заключенных Вами соглашений.

Ваша позиция о том, что Вы считаете необходимым вернуть деньги за неоказанные услуги.

Согласно п.1 ст.779 ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

В соответствии с 2 ст. 779 ГК РФ правила настоящей главы применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных, за исключением услуг, оказываемых по договорам, предусмотренным главами 37, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 47, 49, 51, 53 настоящего Кодекса.

Согласно п.1 ст. 782 ГК РФ Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В соответствии с положениями ст.32 Закона «О защите прав потребителей»: «Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору».

Таким образом, для расторжения договора между гражданином и фирмой-исполнителем услуги, потребителю-заказчику необходимо написать соответствующее заявление о расторжении договора и переводе денежных средств на кредитный счет.

Как следует из ч.1 ст.450.1 Гражданского Кодекса РФ, предоставленное настоящим Кодексом, другими законами, иными правовыми актами или договором право на односторонний отказ от договора (исполнения договора) может быть осуществлено управомоченной стороной путем уведомления другой стороны об отказе от договора (исполнения договора). Договор прекращается с момента получения данного уведомления, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом, другими законами, иными правовыми актами или договором.

В случае, если требование гражданина не удовлетворяется в предусмотренный Законом срок, гражданин вправе обратиться в суд с исковым заявлением о взыскании законной неустойки.

Следовательно, согласно ст.31 Закона «О защите прав потребителей»: «Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования».

В соответствии со ч.5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»:

«В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа».

ИСТЕЦ: Ф.И.О. гражданина, адрес, паспортные данные

ОТВЕТЧИК: Полное название и местонахождение косметологической организации

ТРЕТЬЕ ЛИЦО: Полное название и местонахождение кредитного учреждения

Государственная пошлина в соответствии с ч.3 ст.17
Закона «О защите прав потребителей»

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ о защите прав потребителей и возврате денежных средств

Формула:

Сумма обязательства (цена договора) * количество дней неисполнения требования
потребителя (указывается период) * 3% = размер законной неустойки.

Кроме того, потребитель имеет право требования морального вреда, судебных расходов, штрафа за неудовлетворение требования в добровольном порядке.

В соответствии со ст. 15 Закона «О защите прав потребителей» моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В соответствии с п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

На основании вышесказанного и руководствуясь ст.131-132 ГПК РФ:

Прошу:

Взыскать с косметологической организации (цена услуги, законная неустойка, моральный вред, штраф, за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке) - перечисляются суммы, которые гражданин требует взыскать.

Ф.И.О. заявителя, с указанием адреса и номера телефона

ЗАЯВЛЕНИЕ

Описывается обстоятельства заключения договора с указанием номера договора, даты его заключения, сторон договора.

При приобретении товара мне не была предоставлена информация, которая также отсутствовала в общедоступных местах, а именно:

1. Декларация о соответствии прибора (инструментов) и сертификаты о соответствии на косметику.
2. Полная информация о противопоказаниях использования косметики (прибора).
3. Информация о сроке службы прибора, сроке годности косметики.

После применения приобретенной косметики у меня возникла аллергическая реакция. В связи с чем я была вынуждена обратиться к врачу-аллергологу, который подтвердил наличие у меня аллергии на компонент приобретенного препарата.

В соответствии со ст.10 Закона «О защите прав потребителей»:

«Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей».

Прошу:

Расторгнуть договор купли-продажи товара и вернуть денежные средства, зачислив их на расчетный счет № _____ (полные реквизиты счета).

ИСТЕЦ: Ф.И.О. гражданина, адрес, паспортные данные

ОТВЕТЧИК: Полное название косметологической организации

ТРЕТЬЕ ЛИЦО: Полное название кредитного учреждения

**Государственная пошлина в соответствии с ч.3 ст.17
Закона «О защите прав потребителей»**

ЗАЯВЛЕНИЕ о защите прав потребителей

В соответствии с ч. 1 ст. 454 Гражданского кодекса РФ, 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).

Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

В силу ч. ч. 1, 2 ст. 13 вышеуказанного Закона, 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.

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

Набор косметической продукции по уходу за кожей торговой марки " _____ ", приобретенной мной, не соответствует требованиям безопасности ст. 5 и ст. 6 ТР ТС 009/2011 "О безопасности парфюмерно-косметической продукции", утвержденного решением КТС от 23 сентября 2011 года N 799.

Далее, потребителем приводятся данные экспертного заключения о соответствии продукции необходимым регламентам.

ИСТЕЦ: Ф.И.О. гражданина, адрес, паспортные данные

ОТВЕТЧИК: Полное название косметологической организации

ТРЕТЬЕ ЛИЦО: Полное название кредитного учреждения

Государственная пошлина в соответствии с ч.3 ст.17
Закона «О защите прав потребителей»

ЗАЯВЛЕНИЕ о защите прав потребителей

Согласно ч. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

В соответствии с ч. 2 ст. 450 Гражданского кодекса РФ, по требованию одной из сторон договор может быть изменен или расторгнут по решению суда только: 1) при существенном нарушении договора другой стороной; 2) в иных случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, другими законами или договором.

Продавец не предоставил покупателю полной и достоверной информации о товаре, что является существенным нарушением договора купли-продажи.

В соответствии с ч. 1 ст. 15 Гражданского кодекса РФ, лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере.

Согласно ч. 6 ст. 24 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", в случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

Далее, потребителем приводится расчет процентов, уплаченных в счет исполнения кредитного договора.

Прошу:

Взыскать с косметологической организации (цена товара, расходы на проведение товароведческой экспертизы, моральный вред, штраф, за неудовлетворение требований потребителя в добровольном порядке) – перечисляются суммы, которые гражданин требует взыскать с косметической фирмы.