Защита прав потребителей при оказании услуг парикмахерскими (салонами красоты)

Значительное количество парикмахерских и салонов красоты ставит потребителей перед выбором наиболее подходящей для себя организации, так как спектр предоставляемых ими услуг довольно широк. Кроме того, далеко не все потребители остаются довольны качеством оказываемых услуг. Неаккуратная стрижка; **испорченные окрашиванием волосы**; инфекционные заболевания, полученные от использования необработанных должным образом инструментов и т.д., все это результат некачественного оказания услуг. К сожалению, далеко не все парикмахерские, салоны красоты, солярии и пр. отвечают требованиям, установленным законодательством. Зачастую профессиональный уровень работников данных организаций является причиной серьезных нарушений.

Залог получения желаемого результата – это не только правильный выбор парикмахерской или салона красоты, но и знание своих прав, а также нормативно- правовых актов, регулирующих данную сферу деятельности.

Услуги, предоставляемые парикмахерскими (салонами красоты), регулируются следующими нормативно-правовыми актами:

1. Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей);
2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утверждённые Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 (далее – Правила бытового обслуживания);
3. ГОСТ Р 51142-98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия»;
4. СанПиН 2.1.2.2631-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги».

Итак, что должен знать потребитель, обратившийся за услугами впарикмахерскую (салон красоты).

**Услуги парикмахерских** - результат непосредственного взаимодействия организации и клиента, а также собственной деятельности организации по удовлетворению эстетических и гигиенических потребностей клиента.

**Исполнитель услуг парикмахерских** - организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги парикмахерских по уходу за волосами, кожей лица и тела, ногтями, выполняющие постижерные работы (изготовление накладных париков, усов, бород из натуральных и искусственных волос) (Парикмахерская, Салон-парикмахерская, Салон красоты или Салон-парикмахерская «Люкс»).

**Право потребителя на информацию**

На вывеске парикмахерской (салона красоты) в обязательном порядке должны быть указаны такие сведения как: фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы.

Также в удобном для обозрения потребителей месте в парикмахерской (салоне красоты) должна размещаться информация об услугах, которая в обязательном порядке должна содержать:

* перечень оказываемых услуг и форм их предоставления;
* обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги;
* сроки оказания услуг;
* данные о мастерах, которыеоказывают услуги;
* гарантийные сроки, если они установлены;
* цены на оказываемые услуги, а также на используемые при этом материалы, и сведения о порядке и форме оплаты;
* сведения о подтверждении соответствия услуг установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

***Кроме этогопотребителю для ознакомления должны быть предоставлены:***

* Правила бытового обслуживания;
* адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
* образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг;
* образцы (модели) изготавливаемых изделий (например, парик), альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;
* перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

**Получаем документы об оплате и оказании услуги**

После того как потребитель оплатил предоставленные ему услуги, он вправе требовать документ, подтверждающий факт оплаты и в целом оказание услуги. Таковыми будут являться квитанция, кассовый чек или иной документ строгой отчетности.В силу положений п.4 Правил бытового обслуживания договор об оказании услуги оформляется в письменной форме и должен содержать следующие сведения:

* фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
* вид услуги;
* цена услуги;
* точное наименование, описание и цена используемых при оказании услуг материалов;
* даты оказания услуг;
* гарантийные сроки на результаты работы;
* другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;
* должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя.

**Навязывание дополнительных услуг**

Важно знать, что исполнитель услуг не вправе оказывать дополнительные услуги потребителю без его согласия!

В процессе оказания услуги мастер, например, может наносить различные маски на волосы клиента, чтобы «подлечить» их или может делать укладку после окрашивания/стрижки. Добросовестный специалист заранее предупреждает, какие дополнительные процедуры потребуются, объявляет их стоимость. Недобросовестный — проводит все манипуляции, не информируя клиента, а потом включает в счет.

Таким образом, если потребителю без его согласия была оказана какая-либо услуга, то он вправе потребовать выставления счета с перечислением всех оказанных услуг и стоимостью каждой из них. Если предварительного информирования о какой-либо услуге и ее стоимости не было, то потребитель вправе отказаться от ее оплаты.

**Требования к персоналу парикмахерской (салона красоты)**

Требованиями ГОСТ Р 51142-98 (п.5.5.) установлено, что работник, оказывающий услуги парикмахерских (салонов красоты), должен иметь специальное профессиональное образование и должен быть аттестован в соответствии с квалификацией.

**Материалы и оборудование**

К материалам, используемым в процессе оказания услуг парикмахерскими и салонами красоты, относятся косметические и парфюмерные товары и препараты, используемые в процессе оказания услуг парикмахерских, а также постижерное сырье.

Исполнитель обязан применять (использовать) при оказании услуг материалы, соответствие которых подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия) (п.10 Правил бытового обслуживания).

Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги, отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством (п.27 Правил бытового обслуживания).

***Санитарно-эпидемиологические требования к оказанию услуг парикмахерскими (салонами красоты) подробно будут рассмотрены в следующей статье, размещенной на официальном сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве» www.mossanexpert.ru в разделе «Защита прав потребителей».***

**Если имеются претензии к качеству услуг**

Качество парикмахерских услуг – весьма деликатный вопрос, поскольку сразу отражается на внешности потребителя и дажепорой на его здоровье, а исправление недостатков может потребовать определенного времени.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

повторного выполнения работы;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом.

Потребитель вправе требовать возврата стоимости услуг и полного возмещения убытков, если недостатки оказанной услуги исполнителем не устранены, либо в если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

***Наличие в парикмахерской (салоне красоты) книги отзывов и предложений является обязательным, и она должна предоставляется по первому требованию потребителя.***

Важно знать, что *исполнитель обязан предупредить потребителя* и до получения от него указаний приостановить оказание услуги при обнаружении:

возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе оказания услуги;

иных независящих от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов оказанной слуги либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший оказание услуги, не дожидаясь ответа потребителя на предупреждение, или несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении оказания услуги, не вправе при предъявлении к нему соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Нередко клиенты парикмахерской (салона красоты) обращаются с просьбой оказать услугу, например, окрашивание волос, с использованием материала, а в данном случае краски, клиента. Важно знать, что мастер может отказать в оказании услуги, так как:

- во-первых, именно на парикмахерской (салоне красоты) в соответствии с действующим законодательством (ст.34 Закона о защите прав потребителей») лежит обязанность по предоставлению материала для оказания услуги;

- во-вторых, исполнитель несет ответственность за качество предоставленного и используемого в процессе оказания услуги материала и обязан иметь все документы, подтверждающие соответствие материала (краски для волос и т.д.) всем требованиям качества и безопасности.

- в – третьих, при оказании парикмахерских услуг с материалом клиента парикмахерская (салон красоты) не будет нести ответственность за последствия, которые могут возникнуть (различного рода заболевания и т.д.). При этом, конечно же, исполнитель должен предупредить клиента о возможны неблагоприятных последствиях и предварительно провести проверку на чувствительность.

Если клиенту парикмахерской (салона красоты) причинен моральный вред (то есть нравственные или физические страдания), то он вправе в судебном порядке требовать его компенсации (ст. 15 Закона о защите прав потребителей). Размер компенсации определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Также потребитель имеет право на возмещение ущерба (вреда), причиненного жизни, здоровью и имуществупарикмахерской (салону красоты), в связи с оказанием услуги ненадлежащего качества, то есть с нарушением требований действующего законодательства, в т.ч. в части обеспечения безопасности оказываемых услуг (ст.13, 14 Закона о защите прав потребителей).

**Подаём претензию и разрешаем спор**

В случае, если между организацией, оказывающей парикмахерские услуги и клиентом возник спор, то для досудебного разрешения спора следует направить исполнителю услуг письменную претензию с требованием о возврате денежных средств, компенсации убытков, а также морального вреда.

Претензию потребитель может вручить лично в парикмахерской (салоне красоты), где были оказаны услуги ненадлежащего качества в двух экземплярах с получением отметки о принятии (печать, подпись, дата) либо направить документы почтой России в адрес организации.

Требования потребителя подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня их предъявления (ст.31 Закона о защите прав потребителей).

Если исполнитель услуг не отреагировал на претензию потребителя либо ответил отказом, то следует воспользоваться правом, закрепленным в ст.11 Гражданского кодекса РФ и ст.17 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», и обратиться с исковым заявлением в суд.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право обратиться по своему выбору с иском в суд:

-    по месту нахождения организации (организатора мероприятия);

-    по месту жительства или пребывания истца;

-    по месту заключения или исполнения договора.

Потребитель законодательно освобожден от уплаты государственной пошлины.

Кроме этого, на основании положений пункта 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, установленных законом, суд полномочен взыскать с ответчика штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной в пользу потребителя.