Оказание парикмахерских и косметических услуг

потребителю

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

Потребитель услуг парикмахерских и салонов красоты (клиент): Гражданин, получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать услуги парикмахерских и салонов красоты для личных нужд.

Исполнитель услуг парикмахерских и салонов красоты: Организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги парикмахерских и салонов красоты по уходу за волосами, кожей лица и тела, ногтями, выполняющие постижерные работы, косметические услуги (в том числе СПА, татуаж).

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 (основание ст. 10 Закона о защите прав потребителей):

- перечень оказываемых услуг и форм их предоставления;

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги;

- сроки оказания услуг;

- данные о мастерах, которые оказывают 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 этого потребителю для ознакомления должны быть предоставлены****:***

- Правила бытового обслуживания (утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения);

- 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.

Получение документов 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;

- дата 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.

Право на качество

Качество парикмахерских услуг – весьма деликатный вопрос, поскольку сразу отражается на внешности потребителя и даже порой на его здоровье, а исправление недостатков может потребовать определенного времени. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать (ст. 29 Закона о защите прав потребителей):

- 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.

Также потребитель имеет право на возмещение ущерба (вреда), причиненного жизни, здоровью и имуществу парикмахерской (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).

Возникновения спора

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.

Косметические процедуры – мероприятия, применяемые с целью личной гигиены и коррекции косметических недостатков средствами декоративной косметики, искусственное придание красоты лицу, телу, поддержание здорового состояния, свежести. Они касаются поверхностного ухода без нарушения кожного покрова и иных способов вмешательства в организм. Косметические услуги, которые не требуют медицинского контроля, могут оказываться учреждениями коммунально-бытового назначения. Это, в частности простой и сложный грим лица, косметический массаж, чистку, нанесение масок, макияж, грим.

При этом косметические услуги следует отличать от схожих по звучанию услуг косметологических, так как оказание косметических услуги регулируется Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения», в то время как оказание косметологических услуг (медицинская помощь по профилю «косметология») регулируется Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006.