

Защита прав потребителя при оказании парикмахерских услуг

Правоотношения между потребителем и исполнителем услуг регламентируются Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон), Правилами бытового обслуживания населения», утв. постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514 (далее — Правила) и иными нормативно-правовыми актами.

В соответствии со ст.9 Закона п.2 Правил исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения и режим работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель — индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В соответствии с п.3 Правил исполнитель должен предоставить следующую **информацию об оказываемых услугах**:

- перечень оказываемых услуг, форм и (или) условий их предоставления;
- сроки оказания услуг;
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги;
- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Данная информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Также исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

В соответствии с п.4 Правил, договор об оказании услуг оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя — фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;
- вид услуги и цену услуги;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг.

Согласно п.19 Правил при оказании парикмахерских услуг перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом или средством, используемым в качестве мыла.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность в соответствии с условиями применения и предупреждениями, указанными на этикетке или в инструкции к используемой парфюмерно-косметической продукции.

Если парикмахерская услуга проведена некачественно и обнаружены недостатки в оказанной услуге потребитель на основании ст.29 Закона вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьим лицом.

Важно! Как правило, на парикмахерские услуги не установлен гарантийный срок. Исполнитель отвечает за недостатки услуги, на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

При отказе исполнителя добровольно удовлетворить обоснованные требования, потребитель вправе обратиться за защитой своих нарушенных прав непосредственно в суд.