

Защита прав потребителей при предоставлении парикмахерских услуг

Парикмахерские услуги являются достаточно востребованным видом деятельности в бытовом обслуживании населения. Потребителям при посещении парикмахерских необходимо знать, как защитить свои права в случае возникновения спора с исполнителем.

Оказание данных услуг относится к бытовым услугам и отношения между парикмахерской (исполнитель услуг) и потребителем регулируются Единými правилами в области защиты прав потребителей, утв. Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 6 декабря 2024 г. № 6, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.04.1992 № 2300-1 и Правилами бытового обслуживания населения, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1514. Эти документы описывают права и обязанности исполнителя и потребителя, устанавливая рамки ответственности за качество и безопасность предоставляемых услуг.

Информация, которой должен обладать потребитель при оказании парикмахерских услуг.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель - должен предоставить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

В доступном, удобном для посетителя месте должна быть представлена информация, обеспечивающую возможность правильного выбора и должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм их оказания;
- цены на услуги (работы), а также цены на используемые запасные части и материалы, фурнитуру исполнителя и сведения о порядке и форме оплаты;
- гарантийные сроки, если они установлены;
- сведения о сроках оказания услуг (работ);
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы);
- образцы договоров (квитанций);
- образцы (модели) изготавливаемых изделий либо эскизы;
- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

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.

Договор об оказании бытовых услуг оформляется в письменной форме.

Договор 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 (работы);
- цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;

- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);
- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ. Договор об оказании услуг может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета (квитанция, иной документ).

При оказании парикмахерских услуг исполнитель обеспечивает соблюдение требований к их качеству.

Потребитель при обнаружении недостатков вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.