

## Что нужно знать потребителю о парикмахерских услугах

Выглядеть красиво, ухожено в обществе означает быть преуспевающим человеком. Посещение парикмахерских и салонов красоты – это стало неотъемлемой частью жизни большинства граждан, поскольку их услуги стали доступны. Между тем, из-за пандемии и различных ограничений, возникли некоторые проблемы, граждане стали экономить. Поэтому, некоторые люди предпочли изменить своим привычкам и отправились, к так называемым «частным мастерам», которые работают на дому, они не зарегистрированы как предприниматели и даже как самозанятые. Сумма услуги гораздо дешевле, чем в салонах, но качество и безопасность не всегда соответствует требованиям потребителя и тем более обязательным требованиям, и нормам установленных законодательством.

**Итак, первое,** что следует знать потребителям «частных» парикмахерских услуг – это то, что деятельность данных физических лиц не подпадает под регулирование данных отношений законодательством о защите прав потребителей, юридических последствий в случае нарушения ваших прав не возникает, вы не потребитель.

**Наш совет:** Заключая сделку с физическим лицом «частным мастером» фиксируйте вашу переписку в мессенджерах, где необходимо указать ваши пожелания по характеру выполнения работ. Оплату производите по онлайн переводу на его личную карту, а не на карту его знакомого или родственника, как они обычно просят. И обязательно с указанием назначения платежа, например, «за стрижку», «за покраску и химическую завивку».

Все эти моменты будут вам полезны, в случае если услуга будет оказана некачественно и более того, будет причинен вред здоровью. Поскольку в данных отношения гражданам самостоятельно приходится доказывать в суде нарушение их прав и требовать возмещение имущественного вреда. Жалобы в органы надзора, в налоговую службу в прокуратуру – это лишь штрафные санкции. Обязать вернуть денежные средства, а также возместить реальный и моральный вред может только суд. Поэтому оставляйте всегда какие-либо доказательства по сделкам.

**Второе,** что следует знать о парикмахерских услугах, только уже о зарегистрированных в налоговом органе организациях, парикмахерских и салонах красоты.

Самое основное, необходимо ознакомиться с информацией об организации и об услугах ею оказываемых. Согласно Постановлению Правительства РФ, № 1514 от 21.09.2020 г., (далее Правил оказания бытовых услуг/Правил) исполнитель парикмахерских услуг обязан заранее предоставить потребителю всю необходимую и достоверную информацию о своих услугах, а именно: перечень и стоимость оказываемых услуг, условий их предоставления; сроки оказания услуг; данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу; образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг; образцы стрижек, образцы красок для подборки оттенка волос.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Встречаются случаи, что после выполнения работ стоимость услуги значительно увеличивается и вам говорят, что вам провели дополнительные процедуры или, использовали более дорогостоящие материалы, то вы вправе недоплачивать их.

Согласно ст.16 Закона исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать возврата уплаченной суммы.

Ну и основное в чем должен быть уверен потребитель это в качестве и в безопасности услуги, которая ему будет оказана.

В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992г. (далее – Закона) потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

Согласно 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 вас плохо подстригли, испортили волосы, покрасили не в тот цвет или насчитали лишнее, то сначала постарайтесь решить проблему на месте, нужно обратиться с претензией в адрес парикмахерской. Пример претензии по конкретной ситуации смотрите здесь ([Образец претензии парикмахерские услуги](#)).

Согласно Закону услуги, должны оказываться качественно. В соответствии со ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

В случае неурегулирования конфликтной ситуации через администрацию парикмахерской, можно обратиться в Роспотребнадзор для привлечения исполнителя к административной ответственности за непредставление достоверной информации, за навязывание дополнительных услуг, за не предоставления ответа на претензии в установленные сроки, а затем в суд за восстановлением имущественных ваших прав, поскольку обязать вернуть вам денежные средства за некачественно оказанную услугу может только суд.

**Образец претензии  
(парикмахерские услуги)**

**Директору**

ИП "А" \_\_\_\_\_

адрес \_\_\_\_\_

**от потребителя ФИО**

\_\_\_\_\_

проживающей по адресу:

тел. \_\_\_\_\_

**Претензия**

10 июля 2020 года в салоне-парикмахерской "А" мне была оказана услуга по окрашиванию волос. Процедуру окрашивания проводила парикмахер \_\_\_\_\_. В результате проведенной процедуры, которая длилась 6 часов, мне предоставили услугу, не отвечающую требованиям качества. Цвет волос не соответствовал запрошенному и гарантированному парикмахером перед началом процедуры окрашивания. Парикмахер убедила меня, что цвет "проявится" позднее, при другом освещении будет выглядеть иначе и соответствовать заявленному ранее. Услуга была мною оплачена в этот же день. Стоимость услуги составила 5 000 рублей, что подтверждается, кассовым чеком. Однако на следующий день, при ином освещении цвет не изменился. Таким образом, услуга мне оказана не качественно.

Кроме того, с 11.07.2021 г., я обратила внимание, что у меня начали выпадать волосы в связи с чем мне пришлось обратиться к врачу-трихологу, который назначил комплекс препаратов и процедур для восстановления волос в следствии некачественно оказанной услуги по окрашиванию волос.

За услуги врача я уплатила сумму в размере \_\_\_\_\_, копия чека \_\_\_\_\_;

За лечение и лекарственные препараты я уплатила сумму в размере \_\_\_\_\_ копия чека \_\_\_\_\_;

Итого, на восстановление волос, мною было потрачено 10 000 рублей.

Считаю, что мне причинен значительный моральный вред, заключающийся в физических и нравственных страданиях, связанных с ненадлежащим оказанием услуги, причинением мне физической боли, длительным стрессовым состоянием из-за ухудшения внешнего вида.

На основании изложенного, учитывая нормы статей 4, 7, 14, 15, 29 Закона РФ "О защите прав потребителей", прошу вернуть мне уплаченные мною за оказание парикмахерских услуг 10 июля 2020 г. 5 000 руб., возместить расходы на лечение в размере 10 000 руб., а также выплатить компенсацию морального вреда в размере 30 000 руб.

В случае отказа в удовлетворении моих требований я буду вынуждена обратиться в суд за восстановлением моих нарушенных прав.

Копии документов, подтверждающих мои расходы, прилагаю.

1. \_\_\_\_\_;

2. \_\_\_\_\_;

Дата вручения \_\_\_\_\_ 2020 г.

подпись

Принял \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_