

Памятка «Что необходимо знать потребителям парикмахерских услуг»

Посещение парикмахерских и салонов красоты стало неотъемлемой частью жизни большинства граждан, поскольку выглядеть красиво, ухожено в обществе означает быть преуспевающим человеком. На протяжении последних лет широкое распространение получила деятельность салонов красоты, оказывающих потребителям дорогостоящие процедуры и (или) реализующих не менее дорогостоящую косметику, в том числе в кредит. Одновременно часть потребителей по различным причинам, в том числе в целях экономии, пользуется услугами «частных мастеров», имеющих статус «самозанятых», либо оказывающих услуги «на дому», не учитывая при этом возможные неблагоприятные риски при оказании некачественных услуг. Сумма услуги гораздо дешевле, чем в салонах, но качество и безопасность не всегда соответствует ожиданиям потребителя и, тем более, обязательным требованиям законодательства РФ, предъявляемым к данному сегменту услуг.

Что следует знать потребителям, пользующимся парикмахерскими услугами в организациях, зарегистрированных в налоговом органе (индивидуальные предприниматели, юридические лица)

Самое основное, необходимо ознакомиться с информацией об организации и об услугах ею оказываемых. Согласно положений постановления Правительства РФ N 1514 от 21.09.2020 (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

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте. Встречаются случаи, когда после выполнения работ стоимость услуги значительно увеличивается и потребителю говорят, что провели дополнительные процедуры или, использовали более дорогостоящие материалы.

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 причиняла вред имуществу потребителя.

Согласно Правилам 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. Для этого необходимо



обратиться с претензией в адрес исполнителя услуг (ООО.ИП), заявив соответствующие требования. Согласно ст.4 Закона 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 не урегулирования конфликтной ситуации можно обратиться в Роспотребнадзор для привлечения исполнителя к административной ответственности за непредставление достоверной информации, за навязывание дополнительных услуг, за не предоставление 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.

При пользовании «частными» парикмахерскими услугами следует помнить, что нормы законодательства о защите прав потребителей в общем и целом не применяются к гражданско-правовым сделкам между гражданами в случаях, когда получателем денежных средств за приобретаемые вещи (услуги) выступает физическое лицо, достоверная информация о котором как о зарегистрированном в установленном порядке субъекте предпринимательской деятельности отсутствует.

Соответственно такие физические лица не являются для Управления ни субъектом проверки по соблюдению ими обязательных требований законодательства о защите прав потребителя, ни субъектами возможной административной ответственности, субъективная сторона которых подразумевает виновное несоблюдение обязательных требований законодательства о защите прав потребителей (к тому же Управление не наделено полномочиями по розыску физических лиц и установлению их места жительства (регистрации), осуществления деятельности, а также по идентификации тех или иных граждан в качестве субъектов предпринимательской деятельности в случаях отсутствия на этот счет достоверной юридически значимой документированной информации.

Заклячая сделку с физическим лицом - «частным мастером» фиксируйте 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 отношениях гражданам самостоятельно приходится доказывать в суде нарушение их прав и требовать возмещение имущественного вреда. Обязать вернуть денежные средства, а также возместить реальный и моральный вред может только суд. Поэтому всегда следует иметь какие-либо документальные доказательства по заключенным сделкам.

В случае же не достижения взаимных договоренностей о расторжении договора оказания услуг между потребителем и исполнителем, за защитой нарушенных прав и законных интересов необходимо обращаться в суд. Органы Роспотребнадзора не уполномочены рассматривать имущественные споры и не вправе в административном порядке обязать хозяйствующий субъект (в данном случае косметический салон либо банк) совершать какие-либо действия, вытекающие из договорных отношений (расторгнуть договор, вернуть денежные средства). Потребитель может обратиться в суд по месту своего



жительства или пребывания, месту нахождения ответчика или месту заключения или исполнения договора (ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Также обращаем внимание, что принцип свободы договора означает, что понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена законом или добровольно принятым обязательством (например, публичный договор). Гражданский кодекс РФ содержит основания, по которым заключенную сделку (договор) можно признать недействительной. Так согласно ст. 166 ГК РФ, сделка признается недействительной по основаниям, установленным законом, в силу признания ее таковой судом (оспоримая сделка) либо независимо от такого признания (ничтожная сделка). Требование о признании оспоримой сделки недействительной может быть предъявлено стороной сделки или иным лицом, указанным в законе. Оспоримая сделка может быть признана недействительной, если она нарушает права или охраняемые законом интересы лица, оспаривающего сделку, в том числе повлекла неблагоприятные для него последствия. Статья 178 Кодекса устанавливает, что сделка, совершенная под влиянием заблуждения, может быть признана судом недействительной по иску стороны, действовавшей под влиянием заблуждения, если заблуждение было настолько существенным, что эта сторона, разумно и объективно оценивая ситуацию, не совершила бы сделку, если бы знала о действительном положении дел. Согласно статье 179 недействительной также может быть признана сделка, совершенная под влиянием угроз, насилия или обмана. В соответствии со ст. 12 Закона «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При этом пунктом 4 данной статьи предусмотрено, что при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Будьте внимательны при выборе услуг, обдуманно принимайте решение об их приобретении. В целях оказания консультативной помощи потребители могут обратиться в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Краснодарскому краю: г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 100, контактный телефон горячей линии отдела защиты прав потребителей 8 (861) -226-40-74.

