

Потребителям услуг салонов красоты, парикмахерских.

Индустрия красоты непрерывно меняется, совершенствуется, расширяя перечень и доступность предлагаемых услуг красоты. Как не ошибиться с выбором, как грамотно составить договор, как защитить свои потребительские права мы обсудим далее.

Работа салонов красоты, парикмахерских регламентируются нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1025, санитарно-эпидемиологическими правилами и нормами СанПиН 2.1.2.2631-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги" (утв. постановлением Главного государственного врача РФ от 18 мая 2010 г. N 59)

Выбор салона красоты, парикмахерской

Салоны красоты, парикмахерские могут размещаться как в отдельно стоящем здании, так и в пристроенном, встроенно-пристроенном к жилым и общественным зданиям, например в составе предприятий бытового обслуживания и общественных торговых центров, центров красоты и здоровья, бань, гостиниц и других общественных зданий). Допускается размещение организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги, на первых этажах жилых зданий либо на двух этажах (первый и второй) при наличии изолированного входа от жилой части и автономной системы вентиляции, в подвальных и цокольных этажах зданий, в торговых центрах и комплексах без естественного освещения, при условии соблюдения гигиенических требований к воздухообмену помещений и параметров микроклимата, использования ламп дневного света с улучшенной цветопередачей и выполнения мероприятий, предусмотренных гигиеническими требованиями к организации технологических процессов, производственному оборудованию и рабочему инструменту.

Правила бытового обслуживания населения

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске. Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
- сроки оказания услуг (выполнения работ);
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);
- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;
- сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) 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).

Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации.

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

Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) 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 (работы);
- цена услуги (работы);
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- дату;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаям 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.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека и т.п.

При оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом.

Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом.

Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

Ответственность исполнителя:

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

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

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

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение сроков, установленных настоящим пунктом. Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), в

течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы) или пяти лет, если недостатки обнаружены в строении и ином недвижимом имуществе.

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
- расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем на основании настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена - общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Неустойка (пени) за нарушение срока начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впрямь до начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Неустойка (пени) за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впрямь до окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги (выполнении работы).

Размер неустойки (пеней) рассчитывается исходя из цены оказания услуги (выполнения работы), а если эта цена не указана, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного его удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

При расторжении договора об оказании услуги (выполнении работы) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работ), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу). Требования потребителя, установленные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги (выполнения работы) произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя.

Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги (выполнения работы), отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством.

Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»

В случае покупки некачественного товара и оказания некачественной услуги потребитель может обратиться за консультативной помощью по вопросам, связанным с защитой потребителями

своих прав и законных интересов в консультационный пункт филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чувашской Республике – Чувашии в г. Новочебоксарске». Консультация может быть оказана по телефону 8 (8352) 78-23-44, посредством направления обращения на адрес электронной почты: urist.27@cge21.ru, а так же на личном приеме по адресу г. Новочебоксарск, ул. Строителей, д.56 А, с понедельника по пятницу, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов.

Юрисконсульт филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Чувашской Республике – Чувашии в г. Новочебоксарске»

Ануфриева А.А.