

Права потребителя в салоне красоты



Посещая салон красоты, потребители ожидают получить необходимый им результат в зависимости от процедуры и уйти в хорошем настроении. К сожалению, не всегда салоны предоставляют услуги надлежащего качества, и зачастую оказывается испорченным не только внешний вид клиента, но и его здоровье, деньги и спокойствие.

Какие услуги оказываются в салонах красоты?

Салоны красоты оказывают широкий спектр услуг, в том числе:

парикмахерские услуги;

косметические услуги;

косметологические процедуры (оказываются при наличии лицензии на медицинскую деятельность и специалистов, имеющих медицинское образование);

иные услуги эстетического характера.

В зависимости от вида услуги к исполнителю могут предъявляться различные требования, включая наличие соответствующего образования, квалификации и разрешительных документов.

Косметические услуги

Косметические услуги – услуги, направленные на эстетическое улучшение внешности. Для их оказания исполнителю не требуется наличие медицинского образования и лицензии. К таким услугам относятся, в частности, макияж, окрашивание, коррекция и ламинирование бровей, наращивание и ламинирование ресниц, уход за кожей лица без нарушения кожных покровов (маски, пилинги поверхностного действия, уходовые процедуры), маникюр и педикюр (в том числе аппаратный и комбинированный, без медицинских манипуляций), моделирование и дизайн ногтей, стрижка, окрашивание, укладка и уход за волосами, спа-процедуры, эстетический массаж, а также иные уходовые процедуры, не относящиеся к медицинской деятельности.

ВАЖНО! Услуги, связанные с воздействием на кожные покровы, использованием инъекционных методик, аппаратных процедур, называются косметологическими услугами и относятся к медицинским услугам. Такие услуги может оказывать только квалифицированный персонал с лицензией на медицинскую деятельность.

Соблюдение санитарно-эпидемиологических норм является обязательным требованием для салонов красоты. Их нарушение создает прямую угрозу безопасности клиентов при оказании услуг.

Как выбрать салон и проверить исполнителя услуги?

Проверяйте сайт, отзывы (желательно – с фотографиями).

Уточняйте квалификацию и опыт мастера до начала процедур, спросите, какое обучение он проходил.

Уточняйте цену, перечень входящих в процедуру услуг. В салоне должен быть прайс-лист с ценами в рублях.

Ответственный подход к выбору исполнителя позволяет снизить риск получения услуги ненадлежащего качества.

Услуги красоты «на дому»: в чем опасность

Оказание услуг красоты на дому сопряжено с повышенными рисками. В таких условиях, как правило:

невозможно обеспечить соблюдение санитарно-эпидемиологических требований;

отсутствуют условия для стерилизации инструментов.

В случае причинения вреда здоровью защита прав потребителя значительно осложняется.

Какие права есть у потребителя в салоне красоты?

В первую очередь, когда вы посещаете салон красоты, вы вправе получить качественные и безопасные услуги, а также право на:

возмещение убытков, причинённых оказанием услуги ненадлежащего качества;

компенсацию морального вреда.

Если исполнитель был поставлен вами в известность о конкретных целях оказания услуги, то он обязан оказать вам услугу, соответствующую указанным целям.

Не допускается оказание услуги без информации об обязательном подтверждении ее соответствия требованиям, обеспечивающим безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя.

ВАЖНО! Помните, что у вас есть право на отказ от ненужных услуг и право на возврат денежных средств или компенсацию в случае некачественно оказанных услуг.

У вас есть право на получение полной и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы, товарах и услугах, которые он предоставляет.

Какую информацию должен предоставить салон потребителю?

- фирменное название (наименование) своей организации;

- место нахождения (адрес) и режим работы.

Такая информация должна обязательно быть указана на вывеске перед входом в салон.

Кроме того, **салон обязан предоставить информацию о своих услугах:**

- сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

- цену в рублях и условия приобретения услуги;

- правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия;

- информацию о правилах продажи услуг;

- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуги.

Что делать, если в салоне вам оказали некачественную услугу?

Если вам оказали некачественную услугу или нанесли вред здоровью, необходимо сделать следующее:

Зафиксируйте доказательства: сделайте фото, видео, скриншоты переписки (если велась), чеки, договор (если заключали).

Пройдите независимую экспертизу для подтверждения факта оказания некачественной услуги.

Обратитесь в салон с претензией.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги подлежит возмещению в полном объеме.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков услуги, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Исполнитель также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для оказания услуг, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.⁸

ВАЖНО! В случае обнаружения недостатков в оказанной услуге вы вправе по своему выбору потребовать:

- *безвозмездного устранения недостатков;*
- *соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;*
- *возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами. Вы также вправе потребовать компенсацию морального вреда.*

Вы вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в оказанной услуге не устранены.

Вы также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг, если вами обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги или в ходе ее выполнения, либо в разумный срок после ее принятия, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы. Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке подачей претензии, потребитель имеет право подать иск в суд.

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д.14, тел.971-093; 971-106;

- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;

- в отдел МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках. Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.