**Оказание некачественных услуг в парикмахерской**

Услуги, предоставляемые парикмахерскими (салонами красоты), регулируются Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее–Закон), Правилами бытового обслуживания населения, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020г. № 1514.

В соответствии с п. 1 ст. 4 Закона исполнитель должен оказать потребителю услугу, качество которой соответствует договору. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги, исполнитель обязан оказать услугу, пригодную для использования в соответствии с данными целями (п. 3 ст. 4 Закона).

При оказании парикмахерских услуг исполнитель обязан до заключения договора предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о себе (исполнителе услуг) и оказываемых услугах.

**Информация об исполнителе**

- фирменное наименование (наименование) организации (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество);

- место нахождения (юридический адрес) и режим работы;

- информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

Указанная информация размещается на вывеске.

**Информация об услугах**

- перечень оказываемых услуг, вид услуги, условия их предоставления;

- сроки оказания услуг;

- цена услуги;

- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу - в случае, если это существенно исходя из условий договора;

- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги и другая необходимая информация.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ). Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю. Договор может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).

**Важно!** Если парикмахерская (салон красоты) оказывает дополнительные услуги, о которых Вас не проинформировали заранее, Вы имеете все основания не оплачивать их. А если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

В случае если дополнительные услуги все же необходимы для полноценного проведения оплаченной процедуры, парикмахерская (салон красоты) обязаны заранее уведомлять потребителя об этом и выполнять их только с согласия потребителя.

Информация об услугах должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

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

**Внимание!** Перед началом работы мастер обязан 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.

Обслуживание должно проводиться только продезинфицированными инструментами.

Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые полотенца и салфетки. Лучше использовать одноразовое белье – шапочки, полотенца и т.д. Если белье многоразовое, то оно должно быть чистое для каждого клиента.

Парикмахерские услуги должны отвечать требованиям безопасности.

**Порядок действия потребителя при оказании некачественных услуг**

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору на основании п. 1 ст. 29 Закона потребовать:

- **безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;**

**- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;**

**- повторного выполнения работы;**

**- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьим лицом.**

Для этого потребителю необходимо предъявить письменную претензию исполнителю услуг (руководителю парикмахерской, салона красоты).

Потребитель может обратиться с требованием о возврате денежных средств, если недостатки в работе существенные (не устранимые), а также, если в установленный договором срок не были устранены исполнителем.

Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, подлежат удовлетворению **в десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования.

Недостатки услуги должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3 % от цены оказанной услуги, а если цена услуги договором не определена, то от общей цены заказа. Сумма взысканной неустойки не может превышать цену отдельного вида услуги или общей цены заказа.

**Претензия составляется в свободной форме, в двух экземплярах, на бланке потребителя должна быть поставлена отметка о дате получения и лице, принявшем претензию. В случае отказа в удовлетворении требований потребитель вправе обратиться в суд.**

М. САГНАЕВА,

юрисконсульт филиала

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии

в Омской области в Калачинском районе»