

Памятка потребителю парикмахерских услуг



Большинство людей регулярно являются потребителями парикмахерских услуг: стрижка и укладка волос, косметолог, маникюр, педикюр и т.д.

Услуги парикмахерских - результат непосредственного взаимодействия организации и клиента, а также собственной деятельности организации по удовлетворению эстетических и

гигиенических потребностей клиента.

Потребителем указанных услуг является гражданин, получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать услуги парикмахерских для личных нужд.

Исполнитель парикмахерских услуг - организация, независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги парикмахерских по уходу за волосами, кожей лица и тела, ногтями, выполняющие постижерные работы.

Информация, которая должна быть предоставлена потребителю до начала оказания парикмахерских услуг.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Кроме того, исполнитель обязан своевременно доводить до сведения потребителей в наглядной и доступной форме, следующую информацию:

- ✂ перечень оказываемых услуг и форм их предоставления;
- ✂ обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги;
- ✂ сроки оказания услуг;
- ✂ данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу, если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги;
- ✂ цены на оказываемые услуги, а также на используемые при этом материалы и сведения о порядке и форме оплаты.

Отсутствие прейскуранта цен на оказываемые услуги часто приводит к тому, что потребитель узнает о стоимости услуги уже после ее оказания в устной форме, что нарушает требования Закона РФ «О защите прав потребителей». В связи с этим потребителю следует потребовать у исполнителя предоставления указанной информации до оказания услуги.

Особенности оказания парикмахерских услуг

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. Допускается использование одноразовых шапочек, накидок, простыней, салфеток.

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

Остриженные волосы с шеи и лица потребителя, необходимо удалять чистой индивидуальной салфеткой или ватой.

Парикмахерские услуги должны отвечать требованиям безопасности. Гарантией реализации права потребителя на безопасность является статья 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», в соответствии с которой вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности услуги, подлежит возмещению.

Кроме того, предоставляемые парикмахерские услуги также должны соответствовать требованиям 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».

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги потребитель, на основании Закона РФ «О защите прав потребителей» вправе потребовать:

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

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги исполнителем не устранены.

Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*