

## Это важно знать

*Ст. 159 Гражданского кодекса РФ допускает заключать сделки (договоры) в устной форме, т.е. устно согласовать все необходимые условия – цену, срок, перечень услуг, т.п.*

Сотрудник салона красоты, парикмахерской или косметологии должен рассказать заранее

- о всех услугах, которые будут вам оказаны. В том числе, о дополнительных, которые могут потребоваться в процессе;
- о стоимости этих услуг;
- о последствиях процедур, их эффективности.

Специалисты салона должны разбираться в том, подходят ли намеченные для вас процедуры вашему типу кожи или волос.

Любой салон красоты несет ответственность перед клиентами за качество тех услуг, которые оказывает (п. 2 и 3 ст. 12 Закона о защите прав потребителей). При оказании услуг ненадлежащего качества клиент имеет право потребовать полного возмещения убытков.

Если вас откровенно плохо подстригли, испортили волосы или кожу, насчитали лишнее, сначала постарайтесь решить проблему на месте.

## ПАМЯТКА ИСПОЛНИТЕЛЮ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ

Посещение парикмахерских и салонов красоты ассоциируется у нас чаще всего с положительными эмоциями. Однако, для того, чтобы исполнитель услуг и клиент оставались довольны, необходимо, в том числе, знание своих прав и обязанностей.

### **1. Определяемся с нормативной базой.**

Деятельность исполнителя бытовых (парикмахерских) услуг регламентируется положениями Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), Правилами бытового обслуживания населения, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 г. № 1514, ГОСТом Р 51142-2019 «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия» утвержденным и введенным в действие приказом Росстандарта от 27.03.2019 г. N 105-ст. Кроме того, при оказании данных услуг исполнители обязаны соблюдать Санитарные правила СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг», утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 г. №44 и иные нормативные акты.

### **2. При оказании парикмахерских услуг исполнитель обязан предоставить информацию о себе и осуществляемой им деятельности:**

- довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации. Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен разместить информацию о государственной регистрации и

наименовании зарегистрировавшего его органа. В случае приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность;

- довести до сведения потребителей информацию об оказываемых услугах, а именно:

- перечень оказываемых услуг, форм и (или) условий их предоставления;
- цены на оказываемые услуги, а также сведения о порядке и форме оплаты;
- указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги;
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу, если эти данные имеют значение исходя из характера услуги;
- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте и своевременно предоставляться потребителю в наглядной и доступной форме.

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

**3. По договору возмездного оказания услуг исполнитель обязан по заданию потребителя оказать услуги, а потребитель обязан оплатить эти услуги. Порядок и сроки** оплаты потребителем услуг устанавливаются договором, заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона РФ "О защите прав потребителей".

Договор об оказании услуг в отношении услуги, исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться путем выдачи кассового чека, квитанции и др.

**4. Исполнитель обязан оказать услугу надлежащего качества,** определенную договором об оказании услуги, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором. При этом, исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за некачественные товары.

**5. Если потребитель остался недоволен результатом услуги,** он обязан поставить исполнителя в известность о выявленных недостатках в разумный срок после их обнаружения.

При этом, исполнитель должен помнить, что потребитель вправе **по своему выбору** потребовать:

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

В случае, если в разумный срок исполнитель не устранит недостатки или, если потребителем будут обнаружены существенные недостатки услуги или иные существенные отступления от условий договора, исполнитель обязан будет вернуть потребителю деньги за услугу.

Требования об уменьшении цены, о возмещении расходов по устранению недостатков, о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, должны быть удовлетворены исполнителем в десятидневный срок.

**6. Отказ исполнителя либо потребителя от исполнения договора об оказании парикмахерских услуг возможен** в порядке и случае, которые установлены статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей". А именно:

- потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору;
- исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения потребителю убытков.

### **7. Парикмахерам надо знать!**

***Обязательными условиями для оказания парикмахерских услуг являются:***

- документально подтвержденный профессиональный уровень мастерства работника и его знание требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм. У каждого работника должна быть личная медицинская книжка установленного образца с результатами медицинских обследований, лабораторных исследований (1 раз в год) и гигиенической аттестации (1 раз в 2 года);
- соблюдение требований к внешнему виду работника;
- наличие нормативных и технических документов на конкретные виды парикмахерских услуг;
- наличие технологического оборудования, инструментов и материалов. А именно:

\*Рабочие места парикмахеров оборудуются креслами, туалетными столами с раковинами для мытья волос. При наличии отдельного помещения или места для мытья волос, а также в парикмахерских организациях, специализирующихся на сухих стрижках без мытья волос, туалетные столики устанавливаются без раковин.

\*Парикмахерские должны иметь места для хранения одежды посетителей, подсобные, вспомогательные помещения (туалеты, кладовые), а также помещения или место для хранения инвентаря, мусора и остриженных волос.

\*Комната приема пищи может совмещаться с гардеробной для работников при численности работников в смене менее 10 человек, а также совмещение вестибюля с гардеробом для посетителей и залом ожидания.

\*Для парикмахерских залов должен быть определен минимальный набор типовых инструментов, либо сменных одноразовых элементов инструмента для обслуживания одного потребителя. На 1 рабочее место выделяется не менее 3 таких наборов.

***При оказании парикмахерских услуг должны быть соблюдены следующие требования безопасности:***

- Срок использования материалов по назначению должен соответствовать сроку годности, установленному изготовителем. Реализация, применение и хранение материалов, составленных по индивидуальному рецепту и не имеющих документа, подтверждающего оценку соответствия, не допускаются.
- Используемые инструменты и приспособления должны проходить обязательную дезинфекцию. А именно:

\*зажимы, бигуди, колпаки и сетки для химической завивки волос, шапочки для мелирования должны мыться под проточной водой с моющими средствами после каждого посетителя.

\*Расчески, щетки, ножницы для стрижки волос моют под проточной водой после каждого посетителя, помещают в стерилизаторы, или в растворах дезинфицирующих средств по режиму, применяемому при грибковых заболеваниях.

\*Съемные ножи электрических бритв, лезвия опасных бритв после использования должны быть обработаны дезинфицирующим средством, в соответствии с инструкцией по применению.

-Все манипуляции, которые могут привести к повреждению кожных покровов и слизистых оболочек, осуществляются с применением стерильных инструментов и материалов.

-Для обслуживания потребителей должно использоваться чистое белье. Запас чистого белья должен быть в количестве, обеспечивающем его индивидуальное применение для каждого посетителя. Хранение чистого, использованного белья, парфюмерно-косметических, а также моющих и дезинфицирующих средств должно быть раздельным.

-После каждого потребителя использованное белье подлежит стирке, а одноразовое белье - удалению (утилизации).

-При оказании парикмахерских услуг перед работой с каждым новым потребителем работник, оказывающий услугу, обязан вымыть руки с мылом или средством, используемым в качестве мыла.

-При оказании парикмахерских услуг необходимо учитывать противопоказания и индивидуальные особенности потребителя. Например: перед началом оказания таких услуг, как химическая завивка, окраска волос, бровей и ресниц, химическими красителями необходимо проверить кожу клиента на чувствительность к используемым материалам, строго соблюдать состав, концентрацию и время воздействия (выдержки) применяемых химических препаратов в соответствии с условиями применения и предупреждениями, указанными на этикетке или в инструкции к используемой парфюмерно-косметической продукции и с учетом индивидуальной структуры волос потребителя.

-При выполнении химической завивки смачивание волос раствором проводится тампоном, сменяемым после каждого потребителя.

-Влажная уборка помещений (протирка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) должна осуществляться не менее 2 раз в день с использованием моющих и дезинфицирующих средств или средств, обладающих одновременно моющим и дезинфицирующим действием.

-Для уборки основных и вспомогательных помещений, а также туалетов должен быть выделен отдельный уборочный инвентарь.

-Не реже 1 раза в неделю во всех помещениях должна быть проведена уборка в соответствии с графиком, утвержденным администрацией исполнителя. Во время уборки моют и обрабатывают дезинфицирующими растворами стены, пол, плинтусы, двери, окна (изнутри), мебель и оборудование.

-Остриженные волосы собирают в совок непосредственно у кресла и складывают в одноразовые полиэтиленовые пакеты для мусора или мешки из крафт-бумаги, а затем мешок или пакет закрывают, перевязывают, хранят в подсобном помещении и удаляются (утилизируются) вместе с твердыми коммунальными отходами.

В организациях, оказывающих парикмахерские услуги, должен осуществляться производственный контроль в соответствии с программой производственного контроля за параметрами микроклимата (в теплый и холодный период года), уровнями искусственной освещенности (1 раз в год), качеством проведения стерилизации инструментов и эффективностью работы стерилизационного оборудования (2 раза в год).

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

**Если в процессе работы у вас возникнут вопросы,  
касающиеся сферы защиты прав потребителей,  
вы можете обратиться за консультацией  
в Территориальный отдел Управления Федеральной  
службы по надзору в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека по Удмуртской Республике  
в городе Можге по адресу:  
427790, Удмуртская Республика, город Можга,  
ул. Ленина, дом № 8, тел. (341-39) 3-02-96.  
[tomozhga@udmnet.ru](mailto:tomozhga@udmnet.ru).**