**Парикмахерские услуги**

1. **Нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере оказания бытовых (парикмахерских) услуг**

Деятельность хозяйствующих субъектов, оказывающих бытовые (парикмахерские) услуги регулируется следующими основными нормативно-правовыми актами:

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть II) от 26.01.1996г. (гл. 39 Возмездное оказание услуг);

Закон Российской Федерации от 07.02.1993 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей);

Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа»;

Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (далее – Правила бытового обслуживания населения);

Постановление Правительства РФ от 06.05.2008 № 359 «О порядке осуществления денежных расчетов и (или) расчетов с применением платежных карт без применения контрольно-кассовой техники»;

Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 № 720 «Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению»;

Решение Комиссии Таможенного Союза от 23.09.2011 № 799 «О принятии технического регламента Таможенного Союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС 009/2011);

ГОСТ Р 50646-2012 «Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения»;

ГОСТ Р 51142-98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия»;

Приказ Минздравсоцразвития России от 12.04.2011 № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда»;

Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 N 59 «Об утверждении 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».

**II. Классификация парикмахерских услуг**

Понятие парикмахерских услуг и их классификация закреплено в ГОСТ Р 51142-98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия».

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

***Потребитель услуг парикмахерских*** - гражданин (клиент), получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать услуги парикмахерских для личных нужд.

Услуги парикмахерских классифицируются по технологическому признаку, месту проведения работ и уровню обслуживания клиентов.

По технологическому признаку услуги делятся на:

- услуги по уходу за волосами: физическое и химическое воздействия на волосы или кожу головы в целях удовлетворения потребностей клиента;

- услуги по уходу за кожей лица и тела (косметическая услуга): физическое и химическое воздействия на кожу лица и тела, брови и ресницы клиента в целях их омоложения, а также придания лицу индивидуальной выразительности с использованием средств декоративной косметики для удовлетворения эстетических потребностей клиента в соответствии с модой;

- услуги по уходу за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног (маникюр, педикюр): физическое и химическое воздействия на ногти и кожу кистей рук и стоп ног для их оздоровления и защиты в целях удовлетворения гигиенических и эстетических потребностей клиента;

- массаж лица и шеи: физическое воздействие для омоложения лица и шеи клиента;

- постижерные работы: изготовление и ремонт париков, накладных усов, бород, бакенбард, полупариков, накладок, кос, шиньонов и украшений из волос по индивидуальным заказам клиента.

По месту проведения работ услуги парикмахерских делят на:

- услуги, оказываемые в организации (стационарно);

- услуги, оказываемые на базе клиента (выездные услуги).

По уровню качества услуги парикмахерских подразделяют на:

- услуги салонов красоты (салонов-парикмахерских "Люкс"), обеспечивают на высоком художественном уровне выполнение услуг парикмахерских любой сложности и повышенного качества, включая выполнение оригинальных, уникальных стрижек и причесок, а также оказывает другие виды услуг парикмахерских, соответствующих современному и перспективному направлению моды и индивидуальным запросам клиентов;

- услуги салонов – парикмахерских, обеспечивают выполнение художественных причесок, стрижек и других видов услуг парикмахерских, соответствующих направлениям моды и индивидуальным запросам клиентов;

- услуги парикмахерских, оказывают услуги парикмахерских любых видов.

**III. Обязательная информация для потребителей**

При оказании бытовых (парикмахерских) услуг (*далее – парикмахерские услуги*) исполнитель обязан до заключения договора предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о себе (исполнителе услуг) и оказываемых услугах (ст.ст. 8-10 Закона о защите прав потребителей).

Перечень и способы доведения информации до потребителя установлены Правилами бытового обслуживания населения, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025.

***Информация об исполнителе:***

**Исполнитель** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

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.

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

***Информация о выполняемых работах:***

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о выполняемой работе, обеспечивающую возможность правильного выбора.

В соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей и п. 3 Правил бытового обслуживания населения информация в обязательном порядке должна содержать:

- 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 (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги;

- гарантийные сроки, если они установлены;

- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы и сведения о порядке и форме оплаты.

- сведения о подтверждении соответствия используемой парфюмерно-косметической продукции при оказании услуг установленным требованиям.

Требования к безопасности используемых при оказании парикмахерских услуг парфюмерно-косметической продукции (косметические, парфюмерные товары и препараты) установлены Техническим регламентом Таможенного Союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» ТР ТС 009-2011.

Исполнитель обязан предоставить для ознакомления потребителю в удобном для обозрения месте:

- правила бытового обслуживания населения;

- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

- альбомы и журналы с образцами причесок, дизайна ногтей, и пр.;

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

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

***Ответственность Исполнителя за непредоставление информации:***

В соответствии с законодательством Российской Федерации исполнитель несет ответственность за нарушение прав потребителей на получение необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, об исполнителе (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

При отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации, например, отсутствие вывески или отсутствие необходимой информации на вывеске является нарушением ответственность наступает по ч.1 ст.14.5 КоАП РФ.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о выполняемых работах, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договора заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за работу суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации об услугах (работах) также несет ответственность, предусмотренную п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей за недостатки услуги возникшие после ее оказания вследствие отсутствия у него такой информации. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации об услуге (работе) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст. 14 Закона о защите прав потребителей.

**IV. Основные требования, предъявляемые к оформлению договоров при оказании парикмахерских услуг**

При оказании парикмахерских услуг заключается договор возмездного оказания бытовых услуг, который должен соответствовать требованиям ст. ст. 779-783 части II Гражданского кодекса РФ, главы III Закона о защите прав потребителей, п. 4 Правил бытового обслуживания населения и другим требованиям действующего законодательства РФ.

Договор об оказании услуги 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;

- цена услуги;

- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга выполняется из материалов исполнителя или из материалов потребителя;

- отметка об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

- даты приема и исполнения заказа;

- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг;

- должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора (квитанции, иного документа) выдается исполнителем потребителю.

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

Необходимо учитывать, что в соответствии со ст. 16 Закона о защите прав потребителей условия договора ущемляющие права потребителей по сравнению с правилами, установленными законом и иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Исполнитель несет ответственность за включение в договор условий ущемляющих установленные законом права потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ). Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме (абз. 2 п. 1 ст. 16 Закона о защите прав потребителей).

***Порядок оплаты услуг по договору:***

По общему правилу потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в порядке и сроки, которые установлены договором с потребителем. Цена услуг определяется соглашением сторон.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Оплата оказанных услуг производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством РФ (ст. 37 Закона о защите прав потребителей). Наличные расчеты с потребителями за оказанные услуги осуществляются с применением контрольно-кассовых машин или с использованием бланков строгой отчетности.

Организации и индивидуальные предприниматели, выполняющие работы, оказывающие услуги населению, вправе не применять контрольно-кассовую технику при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности в порядке, установленном Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа» до 1 июля 2018 года.

Обязательства потребителя перед исполнителем по оплате услуг считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств исполнителю, либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

**V. Требования к оказанию парикмахерских услуг**

***Правила оказания бытовых услуг выделяют несколько особенностей при оказании парикмахерских услуг*** (п. 21 Правил):

- 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.

***Общие технические требования*** (раздел 5. ГОСТ Р 51142-98):

1. Услуги должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51142-98.

2. Услуги должны соответствовать показателям безопасности, экологичности и функциональными показателями.

Показатели безопасности и экологичности оценивают в соответствии с нормативными документами, устанавливающими эти показатели (раздел 6, 7 ГОСТ Р 51142-98).

Функциональные показатели оценивают на основе нормативных документов, отражающих показатели назначения, а также на основе мнения клиентов.

3. Работник, оказывающий услуги, должен иметь специальное профессиональное образование и должен быть аттестован в соответствии с квалификацией.

4. Рабочее место работника должно быть оснащено комплектом оборудования, инструментов, приспособлений, отвечающих требованиям безопасности, производственной санитарии, эстетики и эргономики.

5. Обязательными условиями для оказания услуг являются:

- документально подтвержденный профессиональный уровень мастерства работника и его знание требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм.

Работники парикмахерских должны иметь санитарные (медицинские) книжки и проходить предварительные (при поступлении на работу) и периодические (1 раз в год) медицинские осмотры;

- наличие технологического оборудования, инструментов и материалов;

- наличие нормативных и технических документов на конкретные виды услуг парикмахерских.

6. Техническое обслуживание и ремонт электрооборудования, используемого при оказании услуг, осуществляют в соответствии с нормативной и технической документацией организаций - изготовителей электрооборудования.

***Требования безопасности*** (раздел 6. ГОСТ Р 51142-98):

В соответствии со ст. 7 Закона о защите прав потребителей потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Кроме этого, при оказании услуг должно быть обеспечено соблюдение санитарно-гигиенических и технологических требований законодательства.

При оказании услуг должны быть соблюдены следующие требования по безопасности:

1. Срок использования материалов по назначению должен соответствовать сроку годности, установленному изготовителем. Парфюмерно-косметические товары относятся к товарам, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению (перечень таких товаров утвержден Постановление Правительства РФ от 16.06.1997 № 720).

2. При использовании материалов и проведении технологических процессов оказания услуг необходимо учитывать противопоказания и индивидуальную особенность клиента.

3. Перед началом химической завивки, окраски волос, бровей и ресниц, необходимо проверить кожу клиента на чувствительность к используемым материалам в соответствии с технологией на данный вид услуг.

4. Нормы времени, расхода материалов и последовательность технологических операций должны быть соблюдены в соответствии с технологией на данный вид услуг.

5. Используемые инструменты и приспособления должны проходить обязательную дезинфекцию в соответствии с требованиями 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. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы.

6. Белье, применяемое при обслуживании клиентов, должно регулярно проходить санитарную обработку или быть одноразовым. Повторное применение использованного белья не допускается.

7. Температура воды, используемой при оказании услуг, в том числе косметических, должна соответствовать технологии на данный вид услуг с учетом индивидуальных особенностей клиента. При отсутствии технологического описания температурных режимов воды конкретного вида услуг парикмахерских температура воды должна быть не менее 38 °C, но не более 50 °C.

8. Реализация, применение и хранение материалов, составленных по индивидуальному рецепту и не имеющих гигиенических заключений, не допускаются.

9. При оказании услуг по уходу за волосами дополнительно необходимо соблюдать следующие требования:

9.1. При химической завивке и окраске волос химическими красителями необходимо строго соблюдать состав, концентрацию и время воздействия (выдержки) применяемых химических препаратов в соответствии с технологией конкретных видов услуг с учетом индивидуальной структуры волос клиента.

9.2. Концентрация (массовая доля) специального состава (фиксажа) при химической завивке волос не должна превышать 5%.

9.3. Значение показателя концентрации ионов водорода (pH) препаратов для завивки волос должно быть от 7 до 11.

9.4. При окраске волос химическими красителями массовая доля пероксида (перекиси водорода) должна быть от 0,2 до 18,0%.

10. При оказании услуг по уходу за кожей лица и тела необходимо соблюдать дополнительные требования:

10.1. Работники должны иметь наряду со специальным профессиональным и медицинское образование не ниже среднего.

10.2. При окраске бровей и ресниц массовая доля перекиси водорода в препарате должна быть не более 3%. Проверка на чувствительность кожи при оказании этой услуги - в соответствии с технологией на данный вид услуги.

10.3. Маски, предназначенные для ухода за кожей лица, следует применять в соответствии с инструкцией по использованию препарата, с учетом типа кожи, ее чувствительности и физиологической особенности клиента.

10.4. Массаж лица и шеи, косметические услуги следует осуществлять в строгом соответствии с инструкциями и с учетом индивидуальных особенностей клиента.

10.5. При оказании услуг, предусматривающих воздействие ультрафиолетовых лучей, высоких температур, необходимо наличие рекомендации от лечащего врача клиента.

10.6. Услуги по уходу за ногтями и кожей кистей рук (маникюр) и уходу за ногтями и кожей стоп ног (педикюр) также должны отвечать санитарно - гигиеническим нормативам (использование кровоостанавливающих препаратов, стерилизаторов и т.д.).

10.7. Постижерные работы следует выполнять по техническим описаниям и образцам - моделям, изготовленным из натурального и синтетического материала (волос) в соответствии с нормативными документами.

***Санитарно-гигиенические требования*** к услугам парикмахерских установлены 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. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы» утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 18.05.2010 N 59.

**VI. Права потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги**

***Недостаток услуги*** - несоответствие услуги предусмотренным законом обязательным требованиям или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям) или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

***Существенный недостаток услуги*** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

В соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены услуги;

- повторного оказания услуг;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуги не были устранены исполнителем или если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

***Сроки удовлетворения отдельных требований потребителей*** (ст. 31 Закона о защите прав потребителей):

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, причиненных в связи с отказом от исполнения договора подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Недостатки услуги должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок указывается в договоре или ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. В случае нарушения сроков устранения недостатков, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные п.1 и 4 ст. 29 Закона о защите прав потребителей.

Требования потребителя о повторном оказании услуги подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного оказания услуги, а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором об оказании услуги, который был ненадлежаще исполнен.

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.

**VII. Основные нарушения в сфере защиты прав потребителей при оказании бытовых (парикмахерских) услуг**

1. Оказание услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) оказания услуг - Правил бытового обслуживания населения в РФ (ст. 14.4 КоАП РФ).

2. Оказание услуг при отсутствии установленной информации об исполнителе либо иной обязательной информации (ч.1 ст.14.5 КоАП РФ).

3. Обман потребителей (ст. 14.7 КоАП РФ).

4. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

5. Включение в договор (квитанцию) условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

6. Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг) (ч. 4 ст. 14.8 КоАП РФ).

Полномочиями по привлечению к административной ответственности по указанным статьям КоАП РФ наделены должностные лица Роспотребнадзора.