

# Захист прав споживачів при обслуговуванні в перукарських салонах

## Захист прав споживачів при обслуговуванні в перукарських салонах

Довіряючи працівникам перукарського салону свою зовнішність, споживачі, разом з тим, довіряють їм і своє здоров'я, тому законодавство про захист прав споживачів надає гарантії, які допоможуть захиститися від недобросовісних підприємців, що володіють перукарнями, салонами краси та непрофесійних працівників цієї сфери.

Відповідно до Правил побутового обслуговування населення, затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 4 червня 1999 року № 974 споживачі мають право:

- 1) на отримання повної, доступної та достовірної інформації про послуги і виконавця; 2) на безпеку послуг для життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища;
- 3) на перевірку якості наданої їм послуги.

При відвідуванні перукарні споживачу перш за все необхідно звернути увагу на зовнішню інформацію закладу побутового обслуговування. На фасаді обов'язково має бути зазначено державною мовою його назву, найменування власника або уповноваженого ним органу, режим роботи. Якщо цих атрибутів немає, то краще обійти такий заклад стороною.

Потрібно уважно ознайомитись з кутком споживача, в якому повинна знаходитися наступна інформація: перелік послуг, що надаються; прейскурант цін; витяг із Закону України «Про захист прав споживачів» у частині надання послуг; перелік гарантійних зобов'язань виконавця послуг і нормативно-технічних документів вимогам яких повинні відповідати послуги; інформація про повне найменування виконавця, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника); копії свідоцтва про державну реєстрацію; номери телефонів органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів. В кутку споживача обов'язково повинна знаходитись книга скарг і пропозицій, яка повинна бути пронумерована, прошнурована та затверджена належним чином. Куток споживача повинен розміщуватися на видному та доступному для споживачів місці.

На робочому місці виконавця послуг має розміщуватися табличка з його прізвищем.

Перукар зобов'язаний надати клієнту достовірну інформацію про якість косметично-парфумерних засобів і їх застосування, на вимогу споживача надати документи, що підтверджують якість та безпеку на ці препарати та обладнання. Споживач має право перевірити строк придатності якості косметично-парфумерних засобів. При їх застосуванні перукар повинен провести тест на чутливість шкіри замовника та з'ясувати, чи є у нього протипоказання щодо застосування речовин, які входять до складу препаратів.

При розрахунку за надані перукарські послуги споживачу необхідно вимагати видачі документа, що засвідчує факт надання послуг. Але, на жаль, на практиці цим нехтують. В разі відсутності розрахункового документа (касового чеку, квитанції тощо) споживач при наданні неякісних послуг та порушень правил надання послуг не зможе захистити свої права в контролюючих органах чи в суді, тому що не зможе довести, що отримував послуги саме в цьому закладі.

У випадку порушення суб'єктом господарювання, що надає перукарські послуги, законодавства про захист прав споживачів споживач може захистити свої права наступним чином:

– звернутись з письмовою заявою до адміністрації перукарні з пропозицією виправити недолік;

– обов'язково необхідно залишити свій запис про порушені права в книзі відгуків і пропозицій;

– в разі не вирішення питання адміністрацією закладу звернутись зі скаргою до найближчого управління Держпродспоживслужби;

– звернутись за захистом своїх прав та законних інтересів до суду. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання про відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Згідно статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

Джерело: Головне управління Держпродспоживслужби в Чернівецькій області.