

В салоне красоты города Горно-Алтайска потребителю была оказана некачественная услуга - перманентный макияж (татуаж) бровей. В соответствии с Приказом Минздравсоцразвития России данная услуга является медицинской.

По жалобе потребителя специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай провели проверку в салоне красоты, в ходе которой установлено, что помимо медицинских услуг данное заведение оказывает и бытовые услуги – наращивание ресниц, ламинирование и пр. За выявленные нарушения Правил оказания услуг руководитель привлечен к административной ответственности, выдано Предписание на устранение нарушений. Потребителю дано разъяснение о порядке урегулирования спора, как в досудебном, так и в судебном порядке.

Если исполнитель оказал услугу с недостатками, потребитель по своему выбору вправе предъявить одно из требований, предусмотренных статьей 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), в том числе потребовать соответствующего уменьшения цены оказанной услуги.

Наряду с предъявлением соответствующего требования, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с оказанием услуги ненадлежащего качества. Под убытками в соответствии с пунктом 2 статьи 15 ГК РФ следует понимать расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В соответствии со статьей 31 Закона, в случае нарушения установленных сроков возврата денег исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере трех процентов от цены выполнения работы за каждый день просрочки, а если цена выполнения работы не определена – от общей цены заказа, но не свыше цены отдельного вида работы или общей цены заказа.

В случае предъявления требования о возврате денег требование потребителя будет носить имущественный характер. Если исполнитель откажется удовлетворить его в

добровольном порядке, спор может быть разрешен только судом (статья 11 ГК РФ).

В соответствии со статьей 28, частями 7 и 10 статьи 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора. В соответствии со статьей 89 ГПК РФ, при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме этого, в соответствии со статьей 15 Закона, потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Специалисты Управления Роспотребнадзора по РА дают заключение в суде по конкретному делу.

Уважаемые потребители! За консультациями по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай. «Горячая линия» работает ежедневно по будням по телефону: (38822)64241 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45.