



В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступило обращение потребителя на антисанитарное состояние в одном из салонов красоты г. Горно-Алтайска.

В Управление для дачи объяснения был приглашен исполнитель услуг. Из объяснений с предоставлением подтверждающих документов следует, что помещение, в котором оказываются услуги салона красоты, оборудовано раковиной с подводкой горячей и холодной воды. Инструменты, используемые для оказания услуг, проходят дезинфекцию с применением антисептического препарата «Аламинол». Стерилизация инструментов осуществляется в сухожаровом шкафу. Хранение осуществляется в крафт-пакетах. Санитарная книжка с анализами представлена.

Сегодня салоны красоты предоставляют потребителям широкий диапазон услуг, это: уход за волосами и кожей головы, уход за кожей лица и тела, уход за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног (маникюр, педикюр), уход за ресницами и бровями (в т.ч. наращивание ресниц), СПА-услуги, косметический татуаж.

Услуги, предоставляемые салонами красоты, должны соответствовать требованиям законодательства, быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

Услуги салонов красоты и парикмахерских регулируются следующими нормативно-правовыми актами:

1. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

2. «Правила бытового обслуживания населения», утверждённые Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 г. № 1514 (далее – Правила бытового обслуживания);

3. ГОСТ Р 51142-2019 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия»;

4. 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».

Исполнитель в соответствии со [статьей 9](#) Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

При осуществлении своей деятельности, салон красоты в удобном для потребителя месте должен предоставить следующую информацию:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;

- указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы);

- сроки оказания услуг (выполнения работ);

- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги (работы);

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

- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- документы, подтверждающие профессиональную подготовку специалистов;

- о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

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

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Договор об оказании услуги должен оформляться в письменной форме (квитанция, иной документ) либо путём выдачи кассового чека.

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.

Работник, оказывающий услуги парикмахерских (салонов красоты), должен иметь специальное профессиональное образование и должен быть аттестован в соответствии с квалификацией. В целях предупреждения возникновения и распространения

инфекционных заболеваний, массовых неинфекционных заболеваний (отравлений), профессиональных заболеваний при выполнении своих трудовых обязанностей обязаны проходить предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры, данные о прохождении которых, подлежат внесению в личные медицинские книжки. Также работники салонов красоты, парикмахерских и маникюрных салонов, обязаны проходить профессиональное гигиеническое обучение.

К материалам, используемым в процессе оказания услуг парикмахерскими и салонами красоты, относятся косметические и парфюмерные товары и препараты, используемые в процессе оказания услуг парикмахерских.

Исполнитель обязан применять (использовать) при оказании услуг материалы, соответствие которых подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия, свидетельство о государственной регистрации) и предъявить их по требованию потребителя/заказчика.

Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги, отвечает за его качество.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги 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 третьим лицом.

При возникновении конфликтной ситуации, потребителю необходимо направить в адрес исполнителя услуг письменную претензию по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения, либо вручить один экземпляр под роспись. В случае неудовлетворения требования, изложенного в претензии потребитель вправе обратиться с исковым заявлением в суд (ст.11 Гражданского кодекса Российской Федерации и ст. 17 Закона №2300-1).

В целях профилактики распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) и сохранения здоровья персонала и клиентов необходимо:

- создание условий для обработки рук антисептиками для персонала и посетителей;
- обеспечить бесконтактный контроль температуры у сотрудников до начала работы, запрет на нахождение сотрудника на рабочем месте при признаках заболевания;
- ограничение контактов между работниками и посетителями;
- обслуживание по предварительной записи с соблюдением временного интервала не менее 20 минут между посетителями для исключения контакта между ними;
- оказание услуг каждому посетителю осуществлять на расстоянии не менее 1,5 метров друг от друга;
- проветривание помещений каждые 2 часа;
- обработка всех контактных поверхностей и инструментов после обслуживания клиента;
- использование работниками средств индивидуальной защиты IV типа - медицинский халат, шапочка, маска (одноразовая или многоразовая) со сменой каждые 3 часа или респиратор фильтрующий, перчатки, носки, тапочки или туфли;
- запрет приема пищи, горячих и холодных напитков на рабочих местах для сотрудников и посетителей.

При оказании услуг исполнитель и потребитель обязательно должны быть в масках.