

Исходящая дата: _____

В ООО «Богиня Красоты»
(ОГРН 1126195009050, ИНН 6163125631)
 344010, г. Ростов-на-Дону, ул. Шаумяна, д. 104
 Тел.: +7 (863) 250-09-09

От _____

Тел.: _____

Претензия

10 октября 2015 г. между мной, _____, и ООО «Богиня Красоты» заключен Договор возмездного оказания услуг № ПКИ-10-02 (далее по тексту – Договор).

Согласно п. 1 Договора ООО «Богиня Красоты» обязуется собственными силами и/или силами третьих лиц оказать в порядке абонентского обслуживания выбранные мной до подписания Договора косметические (в т.ч. парикмахерские и др.) услуги, а я обязуюсь оплачивать их в порядке и сроки, установленные Договором.

В силу п. 4 Договора стоимость услуг (процедур) в порядке абонентского обслуживания составляет 59 800 руб.

В п. 5 Договора указано, что оплата может осуществляться в рассрочку и за счет кредитных средств. В целях выполнения моих обязательств по оплате в рамках Договора мной с ПАО «Восточный экспресс банк» был заключен целевой кредитный договор № 15/1327/U0005/403862, согласно которому мне был предоставлен кредит в сумме 37 440 руб. на срок в 30 месяцев под 39,96 % годовых для оплаты услуг ООО «Богиня Красоты».

На основании моего заявления от 10 октября 2015 г. ПАО «Восточный экспресс банк» перечислило всю сумму кредита в размере 37 440 руб. на счет ООО «Богиня Красоты» для оплаты услуг по Договору.

Во исполнение Договора между мной и ООО «Богиня Красоты» 10 октября 2015 г. также был подписан Акт приема-передачи карты индивидуального абонементов № 00326, подтверждающей мое право на посещение 25 оплаченных косметических процедур в салоне красоты «Богиня Красоты» по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Шаумяна, д. 104.

В Определении Верховного Суда РФ от 25.12.2014 по делу N 305-КГ14-1498 суд указал, что денежные средства, полученные организацией при реализации подарочных карт, фактически являются предварительной оплатой товаров, которые будут приобретаться физическими лицами в будущем.

Следовательно получение мной карты индивидуального абонементов следует трактовать именно как предварительную оплату 25 оплаченных косметических процедур.

В соответствии с п. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Согласно п. 3 Приложения № 5 к Приказу Минздрава СССР от 28.12.1982 № 1290 (не утратившего силу и по сей день) проведение косметических процедур: все виды массажа лица и волосистой части головы, чистку кожи лица, глубокое и медленное шелушение кожи лица, наложение на лицо всех видов масок, грима, втирание лекарственных средств в кожу головы, дарсонвализация кожи лица и головы, электроэпиляция обеспечиваются медицинской сестрой по косметическим процедурам.

Согласно п. 5.4 государственного стандарта «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия. ГОСТ Р 51142-98» (утв. Постановлением Госстандарта РФ от 02.03.1998 N 31) материалы (косметические, парфюмерные товары и препараты, постижерное сырье) и технологическое оборудование, вошедшие в Перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и быть использованы согласно требованиям нормативных документов организаций - изготовителей.

В силу п. 5.5 ГОСТ Р 51142-98 работник, оказывающий услуги парикмахерских, должен иметь специальное профессиональное образование и должен быть аттестован в соответствии с квалификацией.

Пунктом 5.6 ГОСТ Р 51142-98 установлено, что обязательными условиями для оказания услуг парикмахерских являются:

- документально подтвержденный профессиональный уровень мастерства, знание требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм;
- наличие нормативных и технологических документов на конкретные виды услуг.

Согласно п.п. 6-4 – 6.4.1 ГОСТ Р 51142-98 при организации услуг по уходу за кожей лица и тела необходимо соблюдать дополнительные требования, а именно: исполнители услуг должны иметь наряду со специальным профессиональным и медицинское образование не ниже среднего.

ГОСТ Р 51142-98 признан национальным стандартом со дня вступления в силу Федерального закона «О техническом регулировании» от 27.12.2002 N 184-ФЗ.

Применение ГОСТ Р 51142-98 осуществляется в обязательном порядке в части требований ст. 46 Федерального закона «О техническом регулировании».

Таким образом, из совокупности указанных норм следует, что оказываемые услуги в области косметологии по уходу за волосами и кожей головы являются простыми медицинскими услугами, которые могут производиться работниками только со специальным медицинским образованием, относятся к медицинской деятельности и могут выполняться только на основании лицензии, а парикмахерские услуги должны оказываться работниками со специальным профессиональным образованием и аттестацией.

Однако ни в Договоре, ни в иных документах не было никакой информации о наличии лицензии у ООО «Богиня Красоты» для осуществления косметологических услуг по уходу за волосами и кожей головы;

отсутствовала информация о профессиональном уровне мастерства, знаниях требований безопасности, правил обслуживания и санитарных норм, аттестации сотрудников ООО «Богиня Красоты», отсутствовала информация о нормативных и технологических документах на конкретные виды услуг, отсутствовала информации о наличии сертификатов или деклараций соответствия обязательным требованиям косметической продукции, применяемой сотрудниками ООО «Богиня Красоты» при оказании услуг.

Поскольку оказываемые услуги являются простыми медицинскими услугами, то к ним применимы «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006).

Согласно п. 11 данных Правил ООО «Богиня Красоты» обязано было предоставить мне сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации.

Однако данная информация мне предоставлена не была. Более того, в Договоре указано, что косметические (в т.ч. парикмахерские) услуги могут оказываться ООО «Богиня Красоты» с привлечением третьих лиц, что необоснованно расширяет круг лиц, допускаемых ООО «Богиня Красоты» к непосредственному оказанию услуг без какой-либо проверки их соответствия обязательным требованиям и без предоставления мне этой информации.

При этом в техническом регламенте Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС 009/2011) (утв. Решением Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 N 799) содержится целый ряд требований, которым должна соответствовать парфюмерно-косметическая продукция. Но информации о том, соответствует ли этим требованиям применяемая сотрудниками ООО «Богиня Красоты» при оказании услуг косметика, в Договоре отсутствует.

В силу п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

Однако в нарушение процитированной нормы мне не были сообщены ни детальный состав услуг ООО «Богиня Красоты», которые будут оказываться по Договору, ни цена и условия приобретения мной данных услуг, ни конкретное лицо или лица, которые будут оказывать мне услуги от имени ООО «Богиня Красоты».

Во время действия Договора услуги мне были оказаны 2 раза (из возможных 25-ти), однако в процессе оказания услуг перечисленной в данной претензии информации мне предоставлено не было, применялись косметические средства, происхождение которых мне неизвестно, услуги оказывали сотрудники ООО «Богиня Красоты» (или третьи лица), квалификация которых мне также неизвестна.

Согласно преамбуле Закона РФ «О защите прав потребителей» недостаток товара (работы, услуги) – это несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Согласно п. 2 ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

На основании изложенного,

требую

принять мой отказ от исполнения Договора и в срок не позднее 10 дней со дня получения настоящей претензии вернуть мне уплаченную по Договору сумму в размере 37 440 руб.;

возместить мне убытки, причиненные уплатой процентов по кредитному договору за период с 10 октября 2015 г. по 10 ноября 2015 г. в размере 1 268,75 руб.;

также прошу компенсировать мне моральный вред в размере 10 000 руб. за непредставление информации об услугах, предоставление которой обязательно в соответствии с законом.

Реквизиты для перечисления суммы:

ИНН Банка 7707083893

КПП Банка 616143001

Банк получателя: Отделение № 5221 Сбербанка России г. Ростов-на-Дону

БИК 046015602

К/сч 30101810600000000602

Л/сч [REDACTED]

Получатель: [REDACTED]

Назначение платежа: Возврат стоимости услуг по Договору от 10.10.2015, возмещение убытков и компенсация морального вреда.

Подпись _____