 Спа-процедуры включают в себя как комплекс, так и самостоятельные процедуры, направленные на улучшение состояния кожи и волос, с использованием воды и различных косметических средств. Самые популярные спа-процедуры: для оздоровления кожи лица, рук, ног и волос (скрабы, пилинги, маски); для тела (разные виды обертываний, пилинги, расслабляющие ванны). Кроме того, в качестве спа-процедур предлагают посещение джакузи с гидромассажным эффектом, фитобочки, хамам или сауны, процедуры массажа, ароматические ванны).

Перед заключением договора или приобретением сертификата обратите внимание на отзывы о спа-салоне, лучше от друзей и знакомых, а также запросите информацию об исполнителе услуг (наименование организации, место нахождение, информацию о государственной регистрации), а также информацию об услугах (перечень услуг, сроки оказания, стоимость, данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу) и другую необходимую информацию.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ). Один экземпляр договора выдастся исполнителем потребителю.

**Внимание!** Если салон оказывает дополнительные услуги, о которых Вас не проинформировали заранее, Вы имеете все основания их не оплачивать. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется в письменной форме.

При посещении салона потребителю нужно обратить внимание па следующее.

Всегда уточняйте, какие именно процедуры будут проводить и какие косметические средства во время процедуры будут использовать. Запросите информацию о сроках годности средств и условиях их хранения. Обратите внимание на то, где хранятся средства (наличие холодильника, специальных мест для хранения).

Посмотрите на помещение для процедур, оно должно быть чистым, светлым, с современным оборудованием. В салоне должны использоваться материалы и инструменты, отвечающие требованиям безопасности, санитарным правилам и нормам. Все инструменты должны проходить стерилизацию.

**Внимание!** Если у вас бывает аллергия на какие-либо растения или компоненты, то сообщите об этом специалисту салона и отразите это в договоре. Если используются натуральные средства, то потребуйте документальное подтверждение. Предупредите специалиста о хронических заболеваниях, если они имеются. Уточните, имеются ли у процедур противопоказания.

**В случае оказания некачественной услуги потребитель на основании ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон) вправе по своему выбору потребовать:**

● безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

● соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

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

Вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги, подлежит возмещению в полном объеме.

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

Также, поскольку в адрес Управления периодически поступают жалобы на отказ того или иного исполнителя в возврате денежных средств за сертификат на спа-услуги, полагаем необходимым отметить, судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации установила, что приобретенные потребителем сертификаты являются авансом будущей оплаты услуг (Определение от 13.10.2015 № 57-КГ15-7). Пока услуга еще не передана потребителю, исполнитель является его собственником, следовательно, договор еще не заключен.

Кроме того, в Определении Верховного Суда Российской Федерации от 16.03.2022 № 307-ЭС21-16004 указано, что, хотя Закон, как и иные нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей, прямо не предусматривают право исполнителя, получившего денежные средства за карту предварительной оплаты, удерживать денежные средства при предъявлении к нему владельцем требования об их возврате, однако, такое право у исполнителя отсутствует, поэтому денежные средства должны быть возвращены.

Учитывая изложенное, потребитель вправе обратиться в адрес хозяйствующего субъекта с соответствующей письменной претензией. Претензия направляется на юридический адрес либо по месту заключения/исполнения договора заказным письмом. Не лишним будет продублировать претензию на адрес электронной почты исполнителя услуги, в случае размещения такового на его официальном сайте, указания в договоре или в выписке налогового органа.

Впоследствии, в случае невозможности урегулирования возникшего вопроса в претензионном порядке, дальнейшее его разрешение возможно исключительно в суде.

Получить консультацию специалистов по сопутствующим вопросам можно по телефону +7(8332) 40-67-24, который функционирует ежедневно с 10:00 до 12:00 час. (кроме выходных и праздничных дней).

Также работает телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора — 8-800-555-49-43 (звонок бесплатный). Операторы Единого консультационного центра осуществляют круглосуточный прием звонков, первичную консультацию, а также, по отдельным вопросам перенаправляют в территориальные органы и организации Роспотребнадзора.