

# **Powiatowy Rzecznik Konsumentów radzi... Czy można reklamować złą fryzurę ?**

## **Kiedy można zareklamować fryzurę u fryzjera?**

Chociaż konsumenci stoją często na uprzywilejowanej pozycji niż przedsiębiorcy, to nie jest tak, że zawsze reklamacja będzie musiała być uwzględniona. Znaczy to dokładnie tyle, że jeśli fryzura nie odpowiada Ci „bo tak”, albo nie pasuje po prostu do owalu twarzy, nie będzie to podlegało reklamacji. Dlaczego? Nie jest to istotna wada. Ewentualnie można spróbować wynegocjować w takiej sytuacji niższą cenę. W przypadku usługi fryzjerskiej, istotną wadą będzie np. to, gdy jako posiadacz/posiadaczka włosów do pasa poprosisz o delikatne podcięcie końcówek, a fryzjer wykona cięcie do ramion. Podobnie gdy np. zaszkodzi Ci zastosowana farba do włosów.

## **Jak zareklamować usługę fryzjerską?**

Jeśli pokazujemy fryzjerowi zdjęcie fryzury ulubionej gwiazdy filmowej i chcemy mieć włosy takie jak ona, a fryzjer zgodzi się taką fryzurę wykonać, to jak już powiedzieliśmy, zawieramy umowę o dzieło. Gdy fryzura będzie całkiem nieudana, a chcemy ją zareklamować, trzeba będzie złożyć reklamację. Najlepiej reklamację złożyć w formie pisemnej. Będziemy przy okazji korzystać z rękojmi. To rodzaj odpowiedzialności sprzedawcy lub usługodawcy wobec konsumenta za wady dzieła. Czego możemy zażądać? Przede wszystkim naprawienia fryzury. Jeśli nie jest to możliwe, bo np. włosy zostały ścięte zbyt mocno, fryzjer będzie musiał oddać całą kwotę zapłaconą za usługę. I najczęściej robi to bez dyskusji, jeśli nie chce stracić klienta.

Warto pamiętać, że klientowi przysługuje też odszkodowanie, jeśli w wyniku skorzystania z jego usług lub produktów odniosłeś/aś szkodę.

Takie prawo daje art. 471 Kodeksu cywilnego:

*Dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.*

Z prawa do odszkodowania najczęściej będziemy korzystać przy okazji nieudanej fryzury, np. na wyjątkową uroczystość, np. ślub.

Źródło: [www.dzienikprawny.pl](http://www.dzienikprawny.pl)