

Les nouvelles obligations d'information et d'établissement de devis

La loi du 23 juillet 2010 a renforcé les obligations d'information de la clientèle à la charge des coiffeurs, prestataires de services.

Selon l'article L.111-2 du Code de la Consommation, tout prestataire de services, doit, avant la réalisation du service, mettre le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du service.

Le coiffeur doit donc informer son client des services à réaliser pour obtenir le résultat recherché et de leur prix, le conseiller utilement, voire même le mettre en garde contre l'utilisation de tel produit ou de tel service en raison de la nature et de l'état de sa chevelure, et enfin l'avertir des effets secondaires pouvant survenir.

Le devoir de renseignement est tout particulièrement important en présence de produits dangereux. Le coiffeur est tenu d'une obligation de renseignement renforcée en cas d'utilisation de tous produits de coloration, de permanente et surtout de défrisage. Il doit avertir son client des conséquences dommageables pouvant survenir suite à l'utilisation des produits professionnels restant toxiques. A cet effet, un affichage dans le salon pourrait faciliter la preuve de la dispense de cette information.

Désormais, chaque coiffeur doit également mettre à la disposition de ses clients les informations suivantes :

- nom, statut et forme juridique, adresse géographique de l'établissement, coordonnées ;
- le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers ;
- son numéro individuel d'identification à la TVA ;
- ses conditions générales, s'il en utilise ;
- l'assurance de responsabilité professionnelle souscrite pour le salon, les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique du contrat.

Tout coiffeur doit également communiquer au consommateur qui le demande :

- la référence à la réglementation professionnelle applicable et aux moyens d'y avoir accès ;
- des informations sur les autres activités de l'entreprise s'il n'exerce pas uniquement la coiffure et les partenariats liés (franchise).

En cas de litige, le coiffeur devra prouver qu'il a exécuté ses obligations. Par conséquent, un affichage dans le salon de coiffure s'impose.

Le kit Affichage comprenant tous les outils pour mettre en œuvre l'obligation d'affichage des entreprises vis-à-vis de leurs collaborateurs et de leurs clients est mis à jour.

Contactez la librairie SEID au 01 42 61 53 24 ou sur www.librairiecoiffure.com.

L'obligation générale de renseignement comprend l'information sur le prix des prestations à réaliser, avant leur mise en œuvre. Elle est en principe effectuée par l'affichage du prix des prestations en vitrine et à l'intérieur du salon.

Cependant, l'établissement systématique d'un devis pour toute réalisation de prestations d'un montant supérieur à 100 €, est fortement conseillé afin d'anticiper toute contestation dilatoire. En effet, si un coiffeur est amené à engager une procédure pour obtenir le paiement d'une prestation, il devra nécessairement prouver la réalité de l'accord du client pour la réalisation de la prestation au prix dont il réclame le règlement.

Ce devis devra être accepté et signé par le client.

Désormais, quand le client en fait la demande et lorsque le prix d'un service ne peut être déterminé avec exactitude (coiffure de mariée, etc), le coiffeur est tenu de communiquer un devis détaillé.