

## REGLEMENTATION EN SALON DE COIFFURE : DROITS ET DEVOIRS DES CLIENTS

Dans un salon, le quotidien est fait d'actes routiniers, mais aussi d'aléas et de situations imprévues. C'est pourquoi il est très important, avant d'ouvrir un salon de coiffure, de connaître la réglementation générale s'appliquant aux gérants et aux clients. Découvrez en détail les droits et les devoirs de votre clientèle en fonction des situations.

Cette aide juridique pour salons de coiffure, axée sur leur fonctionnement, vous permettra non seulement de savoir comment répondre correctement aux requêtes fréquentes de vos clients, mais aussi de gérer au mieux les éventuels incidents.

### Les règles liées à l'affichage des prix et à la facturation

#### L'affichage des prix en salon de coiffure est-il obligatoire ?

Selon l'article 112-1 du Code de la consommation et de l'Arrêté du 27 mars 1987 relatif à la publicité des tarifs de coiffure, **l'affichage des tarifs des prestations proposées dans votre salon de coiffure fait partie des obligations réglementaires.**

Ces prix doivent être affichés de façon claire et visible à **l'intérieur du salon, mais aussi en vitrine.**

Votre clientèle doit en effet pouvoir consulter les tarifs et les comparer avant de se décider à entrer. Ces mêmes tarifs devront être également affichés à l'intérieur du salon, visible et lisible par la clientèle, au lieu de paiement.

Concernant l'affichage des prix, la réglementation diffère légèrement entre les salons mixtes et les salons unisexes.

Les salons s'occupant à la fois **des femmes et des hommes** sont tenus d'afficher à l'extérieur le tarif d'au moins **20 prestations (10 pour hommes et 10 pour femmes au minimum)**. Les salons **dédiés spécifiquement aux hommes ou aux femmes** n'ont quant à eux pas besoin d'afficher plus de **10 prestations** courantes tarifées sur leur devanture.

#### Émission de factures et de devis : dans quels cas ?

Dans certains cas, vos clients peuvent vous demander une facture ou un devis.

**L'émission de facture est obligatoire pour les règlements supérieurs ou égal à 25 euros TTC.** Au-delà de cette somme, le client peut exiger une facture de votre part. Le salon est en effet tenu de délivrer ce document en double exemplaire avant un paiement supérieur à 25 euros.

Toute facture doit alors comporter la date et le lieu de la prestation, la quantité et le prix du service ainsi que les montants hors taxes et toutes taxes comprises (TTC).

**Quant aux devis, ils ne sont pas obligatoires**, mais peuvent être demandés par le client dans des cas spécifiques, par exemple pour des prestations particulières individuelles (coiffure pour mariage ou pour cérémonie). Il vaut alors mieux répondre à leur demande afin d'éviter tout litige sur le prix facturé après le service.

## Les informations relatives à l'entreprise

Chaque coiffeur **doit également mettre à la disposition de ses clients les informations suivantes, relatives à l'entreprise** :

- le nom, statut et forme juridique, adresse géographique de l'établissement, ses 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 ;
- les conditions générales de ventes, s'il en utilise ;
- l'assurance de responsabilité professionnelle souscrite pour le salon, les coordonnées de l'assureur et la couverture géographique du contrat ;
- la référence à la réglementation professionnelle applicable, à tout client qui en formulerait la demande.

Vous retrouverez l'ensemble des règles applicables sur l'affichage obligatoire dans votre espace adhérent. Vous avez par ailleurs la possibilité de commander un kit affichage obligatoire pour être sûr de respecter toutes vos obligations : <https://unec.fr/wp-content/uploads/2023/05/bon-de-commande-kit-affichage-v2023-1.pdf>

## Dispositif de médiation

Depuis 2016, **tout professionnel doit désigner un médiateur de la consommation**.

**Les coordonnées du ou des médiateurs** compétentes dont relève l'entreprise doivent être communiquées au consommateur.

Elles doivent être indiquée :

- Sur le site internet de l'entreprise
- Sur les conditions générales de vente ou de service de l'entreprise
- Les bons de commandes

En l'absence de tels supports, l'entreprise devra informer les consommateurs par tout autre moyen approprié.

Vous devez également mentionner l'adresse du site internet du ou de ces médiateurs, afin de permettre un accès aisé du consommateur au dispositif de médiation de ce ou ces derniers.

Nous proposons aux adhérents qui le souhaitent de désigner **CM2C comme médiateur de la consommation** en vue du règlement extrajudiciaire des litiges susceptibles d'intervenir avec un de leur client. Il est rappelé que chaque adhérent est libre de choisir un autre médiateur de la consommation.

Cette inscription est gratuite (inscription incluse dans le cadre du montant de la cotisation annuelle) mais elle n'est pas automatique et chaque adhérent doit s'il souhaite bénéficier de ce partenariat, s'inscrire sur le site de CM2 : <https://www.cm2c.net/inscription-professionnel.php> avec le Code « 2023unecZW »

## Coupe « ratée », réaction allergique : quels sont les droits du client ?

### Client insatisfait de sa coupe de cheveux : que faire ?

Il peut arriver qu'un client soit déçu du travail réalisé sur ses cheveux. Une coupe considérée comme ratée, une couleur trop vive à son goût ou une frange coupée trop court font partie des situations fréquemment vécues en salon de coiffure.

**Le client a-t-il toutefois le droit de refuser de payer une prestation dont il n'est pas satisfait ? La réponse est non.**

**En tant que coiffeur, vous êtes en effet tenu à une obligation de moyens et non de résultat.** En d'autres termes, vous avez la charge de répondre à la demande du client du mieux possible, mais vous ne pouvez pas être considéré comme responsable d'un résultat qui ne lui convient pas.

**A moins qu'une faute professionnelle n'ait été commise** vis-à-vis du client comme c'est le cas par exemple lorsque le travail a été réalisé par un apprenti sans surveillance, ce dernier a l'obligation de régler le service.

Pour rester commercial et conserver la confiance de votre clientèle, la meilleure chose à faire dans ce cas de figure est de trouver un consensus et d'arranger la situation à l'amiable. Vous pouvez par exemple proposer au client une reprise de coupe ou de couleur gratuite.

### Mon client a fait une réaction allergique : que faire ?

Si un client fait une **réaction à l'un des produits utilisés sur sa chevelure** (rougeurs, boutons, pertes de mèches...), **votre responsabilité en tant que professionnel peut alors être engagée.**

**Tout coiffeur a en effet un devoir de conseil envers sa clientèle,** selon l'article L 112-1 du Code de la consommation. Avant toute application de produit, vous devez donc prévenir votre client des éventuels risques et effets secondaires possibles.

**Un diagnostic préalable** du cheveu doit vous permettre de l'alerter contre l'usage de certains soins ou substances inadaptés.

Il en est de même pour les défrisages, les permanentes et autres services délicats pour lesquels vous devez expliquer en amont à vos clients les tenants et les aboutissants.

**Mieux vaut refuser une prestation sur une chevelure trop abîmée ou trop fine plutôt que de risquer de porter préjudice à un client.** En cas de litige, vous devrez pouvoir prouver qu'il avait été prévenu des risques. Il est donc fortement recommandé d'afficher les mises en garde dans votre salon de façon évidente.

### **Le point sur la touche d'essai**

Le Code de la Santé Publique dans son article R. 5221 imposait aux coiffeurs de pratiquer une touche d'essai avant de procéder à l'application de certains produits dont la liste était fixée par arrêté du Ministère chargé de la Santé.

**L'article R. 5221 du Code de la Santé Publique a été abrogé par le décret n° 2003-462 du 21 mai 2003. La touche d'essai n'est donc plus rendue obligatoire par les textes.**

Une réflexion a en outre été engagée par l'Afssaps, sur l'intérêt, la pertinence et les risques de la réalisation de la touche d'essai. Elle en a conclu que le rapport bénéfice/risque n'était pas en faveur de la réalisation de la touche d'essai. Cette dernière représente notamment un risque d'induction de sensibilisation aux colorants contenus dans le produit testé. Enfin, demander à des personnes non qualifiées en santé (professionnels de la coiffure et utilisateurs) d'interpréter les résultats de la touche d'essai est problématique.

## Réglementation en salon de coiffure : comment réagir en cas d'incident (chute, vol, objet cassé)

Ouvrir un salon de coiffure implique de répondre à certaines obligations légales permettant d'assurer **la sécurité de votre clientèle**.

### **Un de vos clients glisse un jour sur le sol mouillé de votre salon et se tord la cheville**

Dans ce cas, **il en va de votre responsabilité** conformément à l'article 1384 du Code civil. Vos locaux ne sont en effet pas censés représenter un danger pour vos clients. De plus, l'obligation pour les salons de coiffure de s'équiper d'un revêtement de sol non glissant est effective depuis le 1er janvier 2015.

En cas d'incident de cette nature, le client vous fera parvenir une déclaration d'accident dans les 5 jours qui suivent. Votre assurance professionnelle devra alors se charger de lui verser une indemnisation.

### **Le sac, le manteau ou l'écharpe de votre client a été volé dans le vestiaire**

**C'est encore une fois à vous, en tant que professionnel, de réparer le préjudice subi.** Les affaires que vous confiez vos clients sont en effet **sous votre entière responsabilité**. En cas de vol ou de perte, vous êtes donc tenu de les dédommager (via votre assurance) de manière forfaitaire ou selon la valeur d'achat si une facture peut vous être fournie.

### **Un client cause un dommage dans le salon**

En revanche, si **votre client cause lui-même un incident** et abîme du matériel par inadvertance (chute de sèche-cheveux par exemple), **c'est à lui de vous dédommager** via son assurance responsabilité civile.

Pour cela, vous devrez effectuer une déclaration chacun de votre côté auprès de votre compagnie d'assurance respective, dans les 5 jours qui suivent l'accident. Vous serez alors remboursé par l'assurance de votre client à hauteur de la valeur de l'objet cassé.

## Un client a-t-il le droit d'exiger un coiffeur en particulier ?

**Cette question est très fréquente parmi les clients des salons de coiffure : « Puis-je choisir le coiffeur qui s'occupera de moi ? »**

En théorie, **rien n'oblige un gérant de salon à réserver tel ou tel prestataire sur demande d'un client.** La réglementation des salons de coiffure stipule en effet que le rendez-vous est pris auprès de l'établissement dans sa globalité, et non auprès d'un coiffeur en particulier. Vos clients ne peuvent donc pas exiger d'être coiffés par le coiffeur de leur choix.

Toutefois, si la possibilité de choisir son coiffeur fait partie des privilèges que vous mettez en avant dans votre publicité, vous êtes alors bien sûr tenu d'honorer cet engagement.