



QUELLE EST LA RESPONSABILITÉ D'UN COIFFEUR ENVERS SON CLIENT ?

Fiche pratique publié le 18/10/2024, vu 64 fois, Auteur : [Maître Michèle BARALE, Avocate - Barreau de NICE](#)

Si vous ressortez d'un rendez-vous chez votre coiffeur mécontent de votre coupe de cheveux, vous ne pourrez pas demander à être remboursé. La prestation est due.

I – UNE OBLIGATION DE MOYENS

Selon la loi, le coiffeur n'est tenu qu'à une obligation de moyens et non de résultat. Cela signifie qu'il doit tout mettre en œuvre pour satisfaire les besoins de son client mais qu'il n'engage pas sa responsabilité si la prestation demandée (coupe, coloration, balayage, lissage...), ne convient pas une fois effectuée.

Ainsi, si vous ressortez d'un rendez-vous chez votre coiffeur mécontent de votre coupe de cheveux, vous ne pourrez pas demander à être remboursé. La prestation est due.

II – UNE OBLIGATION D'INFORMATION ET DE CONSEIL

Selon l'article L 111-1 du Code de la consommation, le professionnel se doit d'informer le client sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service.

Le coiffeur a donc un devoir d'information et de conseil de sa clientèle : il doit avant toute application d'un produit prévenir son client sur les risques liés à l'utilisation d'une coloration. En sa qualité de professionnel du cheveu, le coiffeur doit effectuer un diagnostic préalable du cheveu afin de lui permettre d'alerter son client contre l'usage de certains soins ou substances qui seraient inadaptées ou susceptibles d'abîmer son cuir chevelu ou son cheveu. Il en est de même pour les lissages, défrisages et autres services délicats pour lesquels le coiffeur est tenu de donner toutes les informations nécessaires sur les effets et risques de ces techniques.

A SAVOIR : depuis un décret du 23 juin 2000, le coiffeur n'a plus l'obligation de tester le produit sur une partie des cheveux.

III – UNE OBLIGATION DE SÉCURITÉ

Si le coiffeur porte atteinte à l'intégrité physique de son client, sa responsabilité peut être engagée. Conformément aux règles de responsabilité, il faut apporter la preuve d'une faute et d'un lien causalité avec le préjudice. En pratique, les juges considèrent que la faute est caractérisée dès que la réalité du dommage est établie et qu'il n'existe aucun doute sur le fait que le dommage est intervenu à l'occasion de la prestation.

Par exemple, ont été reconnus comme fautifs les faits suivants :

- Après une coloration, le coiffeur n'a pu démêler les cheveux et a dû les couper
- Après l'application de kératine sur des cheveux longs colorés, des cheveux se sont cassés et des mèches sont tombées
- Après une coloration, des cloques sont apparues sur le cuir chevelu

IV – QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE ?

En cas de litige avec un coiffeur, il convient au préalable de tenter de trouver un règlement amiable par l'envoi d'une lettre de mise en demeure exposant les faits et demandant l'indemnisation de vos préjudices en fournissant tous les justificatifs.

A défaut, il conviendra de saisir justice pour faire valoir vos droits.

ATTENTION : Si le montant des dommages et intérêts que vous demandez est inférieur ou égal à 5.000 €, vous devez obligatoirement tenter une conciliation auprès d'un conciliateur.

Le [Cabinet BARALE](#) est à votre disposition pour toute action ou information.

[Me Michèle BARALE](#)