Карпенко Карина Витальевна, Студент
Вятский государственный университет

Костяной Алексей Валерьевич, Студент
Вятский государственный университет

Кукреш Яна Олеговна
Старший преподаватель кафедры гражданского права и процесса
Вятский государственный университет

ЦВЕТ КАК ПРЕДМЕТ СПОРА ПРИ ОКАЗАНИИ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ

Аннотация. В статье рассматривается проблема отсутствия законодательного закрепления объективных колориметрических показателей, необходимых для разрешения споров по поводу недостатка оказанной услуги окрашивания. Авторы анализируют необходимость внесения изменений в ГОСТ с целью введения чётко определённого термина «окрашивание волос». Рассмотрены возможные механизмы реализации предлагаемых изменений.

Ключевые слова: Окрашивание, колориметрические показатели, недостаток услуги, цифровые доказательства, бремя доказывания.

Правовая квалификация спора об оттенке волос требует обращения к легальной дефиниции. Согласно ГОСТ Р 51142-2019 [1], парикмахерская услуга представляет собой результат взаимодействия организации и потребителя, направленный на удовлетворение эстетических и гигиенических потребностей.

При анализе пункта про «термины и определения» вышеуказанного ГОСТа, можно встретить термин «услуга по уходу за волосами». Фактически, окрашивание волос является услугой по уходу за волосами, поэтому, пользуясь методом дедукции, можно прийти к выводу о том, что парикмахерское окрашивание – это «физическое и химическое воздействие на волосы или кожу головы в целях удовлетворения потребностей клиента». На данном этапе автор выявляет проблему отсутствия законодательного закрепления термина «окрашивание волос».

Цель «удовлетворение потребностей клиента» также встречается уже во второй дефиниции. В связи с этим автор полагает, что данная цель является очень широким по объёму понятием. Автор задаётся вопросом в рамках выбранного объекта исследования: «Как конкретно можно удовлетворить потребность клиента при окрашивании волос?».

Несовпадение оттенка волос при окрашивании мы можем рассматривать как недостаток услуги. Согласно Федеральному Закону 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" [2], недостаток услуги – это несоответствие услуги условиям договора или договоренности между клиентом и исполнителем до момента оказания самой услуги.

До начала процедуры окрашивания колорист (т. е. мастер по окрашиванию волос) должен ознакомиться с информацией от клиента. Он должен быть в курсе всех пожеланий касаемо оттенка, всех особенностей здоровья и в какой-то степени финансовым возможностям клиента. Для этого мастер задаёт ряд уточняющих вопросов. При несоответствии ожидаемого и итогового результата необходимо понять, по какой причине это могло произойти.

Нужно иметь в виду, что несоответствие чаще всего субъективно. Возьмём в качестве примера ситуацию, когда клиент приходит к мастеру с фотографией, взятой на платформе Pinterest, в качестве желаемого результата. Согласно статье 10 Федерального Закона «О защите прав потребителей", на исполнителе услуг возложена обязанность проинформировать клиента об оказываемой услуге. Прослушав всю информацию и соглашаясь на услуги, клиент подтверждает то, что он готов столкнуться с расхождениями в оттенке.

Смоделируем обратную ситуацию, когда клиент приходи в салон и в устной форме просит сделать ему окрашивание в «блонд», не прилагая фото желаемого оттенка. Существуют ли критерии объективности в процедуре окрашивания или результат зависит от профессионального взгляда колориста? Ответ – да, такие критерии существуют, и их не мало. Рассмотрим некоторые из них.

Во-первых, у каждого бренда профессиональной краски волос существует собственная цветовая палитра. Так, зайдя на официальный сайт российского бренда профессиональной косметики для волос Эстель, мы можем найти в открытом доступе универсальную палитру красок.

Во-вторых, во многих парикмахерских салонах существует практика применения выкрасов. Выкрас или образец-выкраска – это образец цвета для демонстрации, полученный путём нанесения краски на материал, сопоставимый по структуре с волосами клиента. То есть, мастер может взять заготовленную прядь волос, нанести на неё красящее средство и после смывки пигмента представить клиенту итоговый результат. Если клиент желает видеть данный оттенок на своих волосах, то колорист приступает к процедуре окрашивания.

В-третьих, Российский институт стандартизации взял международный стандарт Lab и адаптировал его в качестве российского национального стандарта. Таким образом был создан ГОСТ Р ИСО 11664-4-2012 [3], который позволяет пользоваться нам колориметрическими показателями в призме цифровой системы. Если говорить упрощённо, то Lab – это система, в которой цвет как бы раскладывается на три координаты: L – светлота, a – зелёный или красный, b – синий или жёлтый. Соответственно теоретически при выборе оттенка клиент может ссылаться на оттенок, подобранный по данному стандарту. На практике это применяется редко, так как это математическая модель, позволяющая описать человеческое восприятие цвета, а не визуально определить оттенок на волосах.

Опираясь на все вышесказанное, автор приходит к выводу о том, что услуга по окрашиванию в первую очередь преследует цель удовлетворения эстетических потребностей клиента. Несовпадение оттенка с ожиданиями может считаться недостатком услуги по Федеральному Закону «О защите прав потребителей». Главная проблем, с которой сталкиваются обе стороны оказания услуги – субъективность восприятия цвета. Чтобы снизить риски споров, мастер должен заранее проинформировать клиента о возможных расхождениях и согласовать результат. Для объективизации оттенка может быть использована палитра производителя, выкрасы и колориметрические параметры.

Статья 56 Гражданского процессуального кодекса РФ закрепляет содержание понятия «бремя доказывания» [4]. В нашем случае в качестве спора выступает конфликт при оказании парикмахерской услуги, где истцом будет выступать клиент, а ответчиком – мастер салона красоты. Рассмотрим модель поведения каждой стороны при отстаивании своей точки зрения и защиты своих законных интересов.

При подаче иска в ходе искового судопроизводства на истце (клиенте) лежит бремя доказывания самого недостатка оказанной услуги. Если рассматривать пункт 6 статьи 18 ФЗ «О защите прав потребителей» в контексте споров при оказании парикмахерских услуг, то клиент должен доказать, что недостаток (не тот оттенок) возник до момента оказания услуги или по причинам, которые появились до этого. Ветвь доказывания будет строиться на доводах и доказательствах того, что волосы были «испорчены» из-за процедурных ошибок мастера, а не ваших.

При составлении возражения на исковое заявление перед ответчиком стоит задача в полной мере защитить себя. В своём Постановлении Пленума от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" [5] Верховный Суд РФ даёт разъяснение положений о бремени доказывания изготовителя. Когда мастер, предоставляющий услугу окрашивания, выступает в гражданском процессе в качестве ответчика, ему необходимо доказать, что недостаток результата его работы возник из-за независящих от его воли обстоятельств.

При выстраивании своей позиции ответчик может ссылаться на положения, доказывающие, что он исполнил все возложенные на него обязанности. Мастер делал всё, что требует от него законодательство и профессиональный регламент, и недостаток возник не по его вине.

Первое, что обязан выполнить мастер, по мнению автора – проинформировать клиента о возможных отклонениях от итогового результата в виду объективных причин. Рассуждения об это приведены выше.

Вторая обязанность мастера закрепляется его профессиональным регламентом – соблюдение технологии окрашивания. Мастер делал всё строго по инструкции, смешивал составы пигмента в строго рассчитанных пропорциях и строго соблюдал временные рамки каждого этапа процедуры. Но существует риск того, что технология процедуры может быть нарушена, но не по вине самого мастера. Предположим, что клиент продержал пигмент дольше положенного времени, поэтому оттенок на волосах стал ярче запланированного. В данном случае ответственность лежит на клиенте, так как его действия привели к неблагоприятным последствиям. Но здесь может быть поднят вопрос, почему мастер не предупредил получателя услуги об истечении времени.

Рассмотрим Определение СКГД Шестого КСОЮ от 15 апреля 2025 г. по делу N 8Г-5972/2025 [6]. Девушка обратилась в салон красоты за услугой окрашивания волос по технике «аир тач», но сразу после оказанной она столкнулась с проблемой. Помимо несовпадения ожидаемого и итогового результат, у девушки начали выпадать волосы. Салон красоты отказал клиентке возмещать ущерб, суд первой инстанции также отказался вставать на её сторону, тогда она обратилась в апелляционную стадию.

Для урегулирования спора были предоставлены и рассмотрены следующие доказательства:

- Фото и видео волос до/после окрашивания и желаемого результата;
- переписка с мастером, содержащая признание неудачного результата и предложение перекраситься, и с салоном;
- медицинские документы о диагнозах, общих жалобах и особенностях лечения;
- заключение специалиста по тонированию и дефектам окраса.

С учётом всех доказательств суд присудил клиентке компенсацию за ущерб, причиненный ей как потребителю, а также компенсация за ущерб, причиненный здоровью. Также на ответчика была возложена обязанность уплаты штрафа за неудовлетворение требований потребителя добровольно до суда, а также неустойка за просрочку возврата средств за некачественную услугу, и расходы на юриста, а всего – 122 000 рублей.

В этом споре истцом были представлены все необходимые доказательства, которые раскрыли все детали спора по существу. Суд встал на сторону того субъекта, чья позиция более убедительна. Поэтому при возникновении спора истец должен максимально чётко выражать свою точку зрения, не забывая прилагать все имеющиеся доказательства.

Анализируя вышеупомянутую судебную практику, автор приходит к выводу о том, что исход спора о некачественной услуге в салоне красоты напрямую зависит от того, насколько качественно стороны собрали доказательства.

Эпоха цифровизации неизбежно трансформирует и судебную практику. Несмотря на то что сам термин «цифровые доказательства» до сих пор не закреплен в законе отдельной дефиницией, суды активно принимают их к рассмотрению. Процессуальный механизм для этого уже существует: статья 71 ГПК РФ классифицирует такие материалы как «письменные доказательства». К ним относятся сведения об обстоятельствах дела, зафиксированные в цифровой форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей. Таким образом, скриншот переписки в мессенджере, где мастер признает ошибку, или фото-референс, отправленный клиентом до процедуры, юридически приравниваются к бумажным документам, если они позволяют идентифицировать участников диалога и время отправки.

В гражданском и арбитражном процессе чаще всего используют:

- электронную переписку;
- электронные документы;
- аудио- и видеозаписи;
- информацию из интернета и другие [7].

При составлении иска клиент может использовать указанные выше информационные доказательства. В категории споров при оказании парикмахерской услуги будет целесообразным ссылаться на скриншоты электронной переписки, в которой велось обсуждение деталей окрашивания. Но существует оговорка, закреплённая в статье « «Как применять электронные доказательства в суде: виды, оформление, практика», касаемо требований к снимку экрана – на нём должны быть видны номера телефона/имена участников, а также дата и время каждого сообщения. Далее данные скриншоты необходимо распечатать и использовать в качестве доказательств. А для того, чтобы избежать оспаривания подлинности снимка экрана со стороны ответчика, стоит заверить его у нотариуса.

В системе доказывания также существует особая процедура, помогающая установить юридический факт – экспертиза. «При возникновении в процессе рассмотрения дела вопросов, требующих специальных знаний в различных областях науки, техники, искусства, ремесла, суд назначает экспертизу. Проведение экспертизы может быть поручено судебно-экспертному учреждению, конкретному эксперту или нескольким экспертам», что закрепляет статья 79 ГПК РФ.

Статья 14 Федерального закона «О защите прав потребителя» содержит правовые нормы об имущественной ответственности за вред, причиненный вследствие недостатков товара услуги. Вся эта статья фактически закрепляет за мастером и его представителем (организации или ИП, от лица которого он предоставляет услуги) обязанность возместить ущерб, который был причинён клиенту по их вине.

Особый интерес в рамках данного исследования для автора, представляют категории реального ущерба и морального вреда. В соответствии со ст. 15 ГК РФ [8], под убытками понимаются расходы, которые лицо произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права. При оказании некачественной услуги окрашивания салон красоты будет обязан компенсировать ряд расходов, которые клиент понёс из-за недостатка проведённой работы. Во–первых, если клиент не захотел мириться с конечным результатом, он может пойти в другой салон для коррекции, так как доверия к мастеру первого салона у потребителя уже нет. По общему правилу, в этом случае салон, в котором мастер оказал услугу с недостатком, должен компенсировать стоимости услуги по коррекции. Но иногда суд может отказаться назначать данную меру имущественной ответственности, если выяснится, что вторая процедура будет направлена не на устранение последствий некачественной услуги, а на достижение изначально желаемого результата.

Во-вторых, любые бьюти-услуги находятся в тесной связи со здоровьем клиента. Если окрашивание привело к проблемам со здоровьем (как это было в ранее проанализированном) судебном деле, то салон красоты обязан возместить ущерб, нанесённый здоровью. Для оценки убытков в такой ситуации в денежный эквивалент переводятся все оказанные медицинские услуги, приобретённые лекарственные средства, оплата приёмов у врачей и в целом весь курс лечения клиента. При назначении компенсации вреда здоровью суд будет опираться не на внешнее состояние и самочувствие клиента, а на документально подтверждённые доказательства. В качестве подтверждения факта получения медицинских услуг истец может предоставить либо чек об оплате лекарственных средств, прописанных ему врачом-трихологом или дерматологом, либо чек об оплате диагностических процедур.

На истце также будет лежать бремя доказывания причинно-следственной связи между произведённой услугой окрашивания и ухудшением здоровья. Это связь должна быть прямой и доказанной. В случае отсутствии возможности предоставления доказательства связи самим истцом может быть назначена ранее мной упомянутая экспертиза. Если здоровье действительно ухудшилось из-за некачественного окрашивания, то на основании заключения эксперта суд обяжет ответчика возместить все расходы на медицинские услуги.

Согласно статье 151 Гражданского Кодекса РФ, «Если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права либо посягающими на принадлежащие гражданину нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда».

Сам по себе институт «компенсации морального вреда» очень субъективен, так как фактически принятие решения о её назначении или не назначении зависит от субъективного решения судьи. Это не насколько строго регламентированная мера ответственности и, по моему мнению, достаточно плохо урегулированная законодательно. Хотя в судебной практике суд очень часто применяет обязательство компенсации морального вреда.

В вопросе некачественно оказанной услуги окрашивания волос каждый человек при защите своих интересов будет вести себя по-разному. В соответствии с этим по-разному будет развиваться ветвь доказывания нуждаемости истца в возмещении его нравственных страданий. Здесь фигурирует личностные особенности клиентов: для кого-то испорченный цвет волос – это просто неприятный инцидент, за который хочется получить возврат стоимости услуги, а для кого-то испорченная причёска причиняет нравственные страдания.

Итак, при назначении этой меры ответственности суд будет учитывать:

- степень нарушения права – здесь речь идёт о тех самых нравственных страданиях, которые претерпевал клиент из-за недостатка услуги. Нарушение будет считаться значительным, если: человек чувствовал стресс и дискомфорт из-за изменений во внешности, а также результат делает услугу непригодной для той цели, для которой она обычно используется.
- добросовестность поведения сторон – разъяснения на этот счёт даны в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации" [9]. Суд анализирует, действовали ли участники разумно и учитывали ли интересы друг друга. Если он усмотрит признаки недобросовестности и в дальнейшем этот факт подтвердится, то суд вправе отказать стороне в защите права, в том числе, может отказать в компенсации морального вреда.

В результате проведённого исследования, автор приходит к следующему выводу:

1. Должен быть разрешён вопрос с применением объективных критериев фиксации цвета при оказании услуг окрашивания волос. Для этого необходимо провести массовое внедрение в деятельность салонов красоты использования цветовых палитр, образцов-выкрасок, а также применения цифровой системы Lab, а также закрепить это в локальных актах-регламентах организаций.
2. Для облегчения бремени доказывания на каждого клиента должна заводиться своя индивидуальная регистрационная карта в цифровом формате. В ней может прописываться ФИО клиента и мастера, фиксация деталей оказанной услуги, используемые косметические продукты, техника выполнения услуги, а также фото отчёт клиента до и после процедуры. Данная обязанность может быть закреплена в отдельной статье ФЗ «О защите прав потребителей» или в регламентах салонов красоты.
3. Необходимо урегулировать вопрос соглашения между клиентом и мастером, поэтому имеется предложение, чтобы между сторонами заключался типовой шаблонный договор, в котором прописываются обязанности каждой стороны. Так и клиент, и мастер будет в курсе своих обязанностей, и буду нести ответственность в пределах условий договора.
4. Необходимо законодательно закрепить дефиницию термина «окрашивание волос», чтобы избежать неправильного понимания сути оказанной услуги.

Список литературы:

1. ГОСТ Р 51142-2019. Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие требования. – М.: Стандартинформ, 2019.

2. О защите прав потребителей: Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от последних изменений) // Собрание законодательства РФ.

3. ГОСТ Р ИСО 11664-4-2012. Колориметрия. Часть 4. Пространство CIELAB. – М.: Стандартинформ, 2013.

4. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2002. – № 46. – Ст. 4532.

5. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2012. – № 9.

6. Определение судебной коллегии по гражданским делам Шестого кассационного суда общей юрисдикции от 15.04.2025 по делу № 8Г-5972/2025.

7. Как применять электронные доказательства в суде: виды, оформление, практика // Что делать Медиа. – URL: https://www.chtodela.ru (дата обращения: 01.11.2026).

8. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

9. О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации: Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2015. – № 8