

Правовой разбор: доказывание повреждения волос при химическом окрашивании в парикмахерской

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель получил в парикмахерской услугу химического окрашивания, результат которой не соответствует согласованному (иной цвет) и, по утверждению потребителя, повлёк повреждение структуры волос вплоть до обламывания; исполнитель (мастер, салон) вину отрицает и ссылается на то, что состояние волос было таковым до оказания услуги. Требуется определить: (а) как квалифицировать отношения и кто является надлежащим ответчиком; (б) на кого ложится бремя доказывания вины исполнителя и причинно-следственной связи «окрашивание — повреждение волос»; (в) какими именно доказательствами эта связь подтверждается и как их закрепить; (г) какие требования и в каком объёме потребитель вправе заявить; (д) каков порядок фиксации недостатков, экспертизы и досудебного урегулирования. Ниже разбор построен по принципу раскрытия всех существенных версий, включая конкурирующие правовые позиции, поскольку от выбора версии зависит и предмет доказывания, и состав ответчиков, и объём возмещения.

Оговорка о релевантности предоставленных источников. К существу спора относятся: Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП) — ст. 4, 10, 13, 15, 16, 17, 19, 28, 29, 30, 31, 32, 36, 40; ГК РФ — ст. 15, 151, 393, 401, 724, 725, 779, 783, 1064, 1068, 1083, 1084-1094, 1095-1098, 1099-1101. Источники № 2 (ФЗ от 07.11.2000 № 136-ФЗ «О социальной защите граждан, занятых на работах с химическим оружием») и № 10-12 (ст. 79 об охране окружающей среды в редакциях ФЗ от 24.06.2025 № 182-ФЗ, № 183-ФЗ и Закона № 7-ФЗ) к рассматриваемым отношениям **неприменимы**: они регулируют иную сферу (социальные гарантии работникам, занятым на работах с химическим оружием, и возмещение экологического вреда). Единственное, что из них можно извлечь методологически, — общий принцип полного возмещения вреда, который в данном споре реализуется через ст. 15, 393 ГК РФ и ст. 29 ЗоЗПП, а не через указанные акты. Источник № 5 и № 8, № 14 (ст. 45 ЗоЗПП) полезны лишь в части возможностей общественных объединений потребителей, если пострадавших несколько.

2. Правовая квалификация отношений: раскрытие версий

2.1. Версия 1 (основная): договор возмездного оказания услуг ненадлежащего качества

Отношения «потребитель — салон» квалифицируются как возмездное оказание услуг (гл. 39 ГК РФ, ст. 779, 783 ГК РФ) с одновременным применением ЗоЗПП (преамбула Закона; услуга приобретается исключительно для личных, семейных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью). Качество услуги регулируется ст. 4 ЗоЗПП: услуга должна соответствовать обычно предъявляемым требованиям и условиям договора (в данном случае — согласованному оттенку и сохранности волос как естественному ожидаемому результату парикмахерской услуги).

Ключевые нормы при этой версии:

- **ст. 29 ЗоЗПП** — права при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги): безвозмездное устранение недостатков; соразмерное уменьшение цены; повторное выполнение работы (изготовление другой вещи); возмещение собственных расходов на устранение недостатков; отказ от исполнения договора и полное возмещение убытков — последнее возможно при неустранении недостатков в установленный договором срок либо при обнаружении существенных недостатков или существенных отступлений от условий договора (п. 3 ст. 29 в тексте источника);
- **ст. 30 ЗоЗПП** — недостатки устраняются в разумный срок, назначенный потребителем и указанный в договоре, ином подписанном сторонами документе либо в заявлении, направленном исполнителю; за нарушение срока — неустойка по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП;
- **ст. 31 ЗоЗПП** — десятидневный срок удовлетворения требований о возврате уплаченной суммы, возмещении убытков, уменьшении цены;
- **ст. 28 ЗоЗПП** — неустойка 3 % цены услуги (общей цены заказа) за каждый день просрочки, с ограничением её суммы ценой услуги (п. 5 ст. 28); освобождение от ответственности только при непреодолимой силе или вине потребителя (п. 6 ст. 28);
- **ст. 36 ЗоЗПП** — обязанность исполнителя своевременно информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут снизить качество услуги (например: ранее осветлённые/окрашенные волосы, наличие химической завивки, состояние кожи головы);
- **ст. 10 ЗоЗПП** — обязанность предоставить полную и достоверную информацию об услуге, применяемых препаратах, противопоказаниях;
- **ст. 15 ЗоЗПП** — компенсация морального вреда;

- **п. 6 ст. 13 ЗоЗПП** — штраф 50 % от суммы, присуждённой в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка.

Обратите внимание на редакционное расхождение в предоставленных источниках. В источнике № 1 абзац после перечня сформулирован как «Требования потребителя о безвозмездном устранении недостатков... **могут сопровождаться** требованием об уменьшении цены», а в консолидированном тексте (источники № 3, 13) тот же абзац приведён как «Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков... **не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки** за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги)» (в редакции ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ). Противоречия здесь нет: это две стороны одного правила — потребитель может комбинировать требования (устранение недостатка + уменьшение цены), а исполнитель, добровольно устранивший недостаток, не освобождается от неустойки за нарушение первоначального срока сдачи работы. При подготовке претензии/иска следует цитировать ту формулировку, которая содержится в действующей на дату оказания услуги редакции Закона (проверяется по официальному тексту на pravo.gov.ru).

Практический вывод по версии 1. Это наиболее эффективный путь: ЗоЗПП даёт потребителю презумпцию вины исполнителя, неустойку, моральный вред, штраф 50 % и освобождение от госпошлины (п. 2 ст. 333.36 НК РФ при цене иска до 1 000 000 руб.). Убытки, в том числе расходы на восстановительное лечение волос и кожи головы, взыскиваются по ст. 15, 393 ГК РФ и абз. 4 п. 1 и п. 3 ст. 29 ЗоЗПП (полное возмещение убытков, причинённых недостатками услуги).

2.2. Версия 2: деликт (вред здоровью / имуществу)

Если помимо косметического дефекта имеются ожог кожи головы, аллергическая реакция, обострение дерматологического заболевания, применяются ст. 1064, 1084–1094 ГК РФ, а при повреждении волос как «имущества» в широком смысле — ст. 1095 ГК РФ (вред, причинённый вследствие недостатков услуги, подлежит возмещению независимо от вины исполнителя и от того, состоял ли потерпевший с ним в договорных отношениях). Освобождение — только непреодолимая сила или нарушение потребителем правил использования результата услуги (ст. 1098 ГК РФ).

При этой версии:

- вред жизни/здоровью возмещается по правилам §§ 2 гл. 59 ГК РФ (утраченный заработок при временной нетрудоспособности, расходы на

лечение, дополнительное питание, протезирование и т. п. — ст. 1085, 1087 ГК РФ);

- моральный вред взыскивается по ст. 151, 1099–1101 ГК РФ, причём размер не зависит от размера имущественного возмещения (ст. 1099, п. 3 ст. 1101 ГК РФ);
- вина причинителя презюмируется (п. 2 ст. 1064 ГК РФ), а исполнитель-предприниматель отвечает и без вины (п. 3 ст. 401 ГК РФ).

Практический вывод по версии 2. Она применяется, когда зафиксирован вред здоровью (ожог, дерматит) и когда есть смысл выйти за пределы цены услуги (например, длительное лечение, утраченный заработок). На практике потребителю выгоднее не выбирать одну версию, а соединять: договорные требования по ЗоЗПП + деликтные в части вреда здоровью (это допускается, поскольку основания и предметы различны; см. также п. 3 ст. 1095 ГК РФ — правила о возмещении вреда не ограничивают право на защиту по договору).

2.3. Версия 3: кто надлежащий ответчик — салон, ИП, самозанятый мастер, арендатор кресла

Это самостоятельный и часто решающий аспект, который нельзя обходить.

- Если услугу оказывает **юридическое лицо или ИП**, ответчик — салон; работник (мастер) отвечает перед потребителем не он, а работодатель (ст. 1068 ГК РФ); исполнитель обязан довести до потребителя информацию о себе (ст. 9, 10 ЗоЗПП, Правила бытового обслуживания населения, утв. постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514).
- Если мастер **арендует рабочее место** и договор оформлен от его имени — ответчик мастер-ИП. Установить это можно по чеку, договору/квитанции, вывеске, рекламе, переписке при записи.
- Если мастер — **самозанятый (НПД)** без статуса ИП: применимость ЗоЗПП к нему является спорной. Преобладающая практика исходит из того, что систематическое оказание услуг за плату носит предпринимательский характер, и ЗоЗПП применяется; консервативная позиция — применяются только общие нормы ГК РФ (ст. 779, 1064). В последнем случае теряются неустойка и штраф 50 %, но сохраняются убытки и моральный вред.
- Если вред причинён несколькими лицами (салон и поставщик красителя) — возможна солидарность по ст. 1080 ГК РФ либо привлечение соответчиков; при дефекте самого препарата ответчиком может выступать и изготовитель/импортёр (ст. 1095–1097 ГК РФ, ст. 14 ЗоЗПП по аналогии).

Практический вывод по версии 3. До направления претензии необходимо документально зафиксировать, от чьего имени оказывалась услуга: чек/квитанция, скриншоты записи и переписки, фото вывески и уголка

потребителя. Это определяет, кому адресуется претензия и кто будет ответчиком в суде.

3. Бремя доказывания вины исполнителя: две конкурирующие позиции

3.1. Позиция А (доминирующая): вина исполнителя презюмируется, он доказывает её отсутствие

Аргументация:

- **п. 2 ст. 401 ГК РФ** — отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство;
- **п. 3 ст. 401 ГК РФ** — лицо, не исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несёт ответственность независимо от вины, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы;
- **п. 2 ст. 1064 ГК РФ** — причинитель вреда освобождается от возмещения, если докажет, что вред причинён не по его вине;
- **п. 28 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17** — бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе);
- **п. 4 ст. 4 ЗоЗПП** (по аналогии для работ/услуг) — исполнитель освобождается от ответственности, только если докажет, что недостатки возникли после принятия результата вследствие нарушения потребителем правил использования, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

По этой позиции потребителю достаточно доказать **факт оказания услуги, её содержание (что заказывалось) и наличие недостатка** (не тот цвет, повреждение структуры волос). Далее включается презумпция: салон обязан доказать, что повреждение возникло не по его вине (до услуги, из-за домашнего ухода, из-за сокрытия потребителем предыдущих окрашиваний, из-за индивидуальной непереносимости препарата).

3.2. Позиция Б (консервативная): потребитель доказывает недостаток и причинную связь

Аргументация: ст. 29 ЗоЗПП, в отличие от п. 6 ст. 18 ЗоЗПП (товары), **не содержит прямого правила** о том, что исполнитель за свой счёт проводит экспертизу и доказывает причины возникновения недостатка. Отсюда —

применение общих правил: ч. 1 ст. 56 ГПК РФ (каждая сторона доказывает обстоятельства, на которые ссылается), и на потребителя возлагается доказывание наличия недостатка, его характера и причинной связи с действиями исполнителя. Особенно последовательно этот подход применяется, когда недостаток обнаружен **после выхода из салона** и результат услуги уже принят без замечаний (нет отметок в квитанции/акте).

3.3. Практический вывод по разделу

Обе позиции сходятся в реальной конструкции: **потребитель доказывает «что» (недостаток и его связь с процедурой), исполнитель доказывает «почему не он» (отсутствие вины, обстоятельства освобождения)**. Поэтому тактика потребителя:

1. Не пытаться доказать «вину» как психическое отношение — доказывать факт отступления от качества и причинную связь.
2. Сразу создать доказательственную базу «до окрашивания — после окрашивания», которая объективно перекрывает довод мастера «так и было».
3. Письменно потребовать от салона документацию о процедуре и препаратах — уклонение будет истолковано против исполнителя (ч. 1 ст. 68, ч. 3 ст. 79 ГПК РФ; п. 28 ППВС № 17).

4. Предмет доказывания: что именно нужно доказать

4.1. Факт заключения договора и его содержание. Что заказывалось: оттенок (по палитре/референсу), техника (мелирование, балаяж, тонирование), препараты, стоимость, исполнитель. Доказательства: чек/квитанция/договор (Правила бытового обслуживания № 1514), запись на услугу, переписка, скриншоты прайса и соцсетей салона, фото-референс, который показывали мастеру.

4.2. Недостаток услуги. Два самостоятельных недостатка: - *цвет не соответствует согласованному* — отступление от условий договора и от обычно предъявляемых требований (п. 1 ст. 4 ЗоЗПП). Доказывается сравнением с референсом, палитрой, протоколом эксперта; здесь важна письменная фиксация согласованного оттенка (переписка, запись в карте клиента); - *повреждение структуры волос* (пористость, сечение, обламывание, «солома», потеря эластичности) — недостаток, который может быть как устранимым (восстанавливающие процедуры, тонирование), так и **существенным** (если единственный способ — состригание). Понятие существенного недостатка — преамбула ЗоЗПП: неустранимый недостаток

либо недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, либо выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после устранения, либо иные подобные недостатки. Это ключ к праву на отказ от исполнения договора и возврат стоимости (п. 3 ст. 29 ЗоЗПП).

4.3. Причинно-следственная связь «окрашивание — повреждение».

Доказывается в связке: (а) состояние волос до услуги; (б) механизм воздействия, соответствующий нарушению технологии; (в) отсутствие иных причин в период между услугой и обнаружением дефекта.

4.4. Отсутствие обстоятельств, освобождающих исполнителя.

Опровержение доводов салона о сокрытии потребителем предыдущих окрашиваний, химии, diseases кожи головы, домашнем уходе. Если потребитель действительно скрыл существенную информацию, суд может применить ст. 404 ГК РФ и п. 1 ст. 1083 ГК РФ (вина потерпевшего) — это снижает, но не исключает ответственность.

4.5. Размер ущерба. Стоимость услуги, расходы на восстановительное лечение, средства ухода, стрижку/состригание, при необходимости — парик.

5. Доказательственная программа: чем конкретно доказывать «сожгла»

5.1. Немедленная фиксация (первые 24-72 часа)

- 1. Фото- и видеофиксация:** волосы в целом, корни, кончики, зоны обламывания, кожа головы; при искусственном и дневном свете; видео процесса расчёсывания и обламывания. Сохранять **оригиналы** файлов (EXIF, дата/время), не пересылать через мессенджеры в сжатом виде.
- 2. Сохранить вещественные доказательства:** собрать выпавшие/срезанные повреждённые волосы в бумажный пакет (не в полиэтилен), подписать, сохранить. Не выбрасывать.
- 3. Не применять агрессивное восстановление** до осмотра специалиста (маски, кислотные и щелочные средства, повторное окрашивание) — это затрудняет экспертизу; мытьё головы само по себе химическое повреждение не устраняет, но может «замаскировать» картину.
- 4. Обратиться к врачу-дерматологу/трихологу** в ближайшие дни: осмотр кожи головы (исключить ожог, дерматит), трихоскопия, фототрихограмма, заполнение медицинской карты с указанием связи с окрашиванием (со слов пациента — но фиксируется состояние). Медицинские документы —

доказательство вреда здоровью и одновременно фиксация состояния волос в ближайшую к услуге дату.

5. **Письменное обращение в салон** в первые дни: требование о проведении совместного осмотра и независимой экспертизы, о предоставлении информации о препаратах и мастере. Отправлять так, чтобы остался след: лично с отметкой о вручении, заказным письмом с описью вложения, через мессенджер с фиксацией.

5.2. Письменные и электронные доказательства

- чек, квитанция, договор, карта клиента (истребовать), прайс, реклама салона (ст. 10 ЗоЗПП: реклама — часть информации об услуге);
- переписка при записи и после (скриншоты с датой, номером, профилем; для суда — нотариальный протокол осмотра письменных доказательств либо осмотр в судебном заседании: ст. 71, 76, 77 ГПК РФ, ст. 102, 103 Основ законодательства РФ о нотариате);
- **фотографии «до»** — критически важное доказательство: личный архив, посты в соцсетях, фото с датой, фото у мастера/в соцсетях салона (мастера обычно фотографируют результат и «до» — истребовать через суд, ст. 57 ГПК РФ);
- записи камер видеонаблюдения салона — заявить о сохранении записи немедленно (угроза утраты доказательства: ст. 64, 65, 79 ГПК РФ, обеспечение доказательств — ст. 64–66 ГПК РФ).

5.3. Аудиозапись и свидетельские показания

- **Аудиозапись собственного разговора** с мастером/администратором — допустимое доказательство (ст. 77 ГПК РФ): участник разговора вправе фиксировать его; тайна частной жизни третьих лиц при этом не нарушается. Запись должна быть представлена на материальном носителе с указанием даты, места, участников.
- **Свидетели** (ст. 69 ГПК РФ): сопровождавший, администратор, другие клиенты. Свидетельские показания допустимы для подтверждения факта оказания услуги, её содержания, состояния волос до и после, разговоров о причинах. Ограничение: свидетелями нельзя подтверждать условия договора, для которых требуется письменная форма, но сам факт ненадлежащего качества — можно.

5.4. Экспертиза — ядро доказывания

Досудебная независимая экспертиза (в экспертном учреждении, имеющем специалистов по судебной экспертизе веществ и материалов / трихологии):

- правовая природа: письменное доказательство (ст. 71 ГПК РФ), не обладает для суда заранее установленной силой; на негосударственных экспертов распространяются требования ст. 41 ФЗ от 31.05.2001 № 73-ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в РФ» при поручении экспертизы судом;
- салон необходимо **письменно уведомить** о дате, времени и месте проведения экспертизы — это лишает его возможности later сослаться на «односторонность» и создаёт основание для вывода об уклонении;
- **вопросы эксперту** (формулировать заранее): 1. Имеются ли повреждения структуры волос (кутикулы, кортекса): повышенная пористость, расщепление, потеря эластичности, изменение прочности? 2. Какова природа повреждений: химическая (окислительный/щелочной стресс), термическая, механическая? 3. Могли ли выявленные повреждения возникнуть в результате химического окрашивания с использованием конкретных препаратов и заявленной технологии (концентрация окислителя, время выдержки, pH, техника нанесения)? 4. Имеются ли признаки нарушения технологии (передержка состава, неверно подобранный окислитель, нанесение на ранее повреждённые участки, отсутствие подготовки)? 5. Являются ли повреждения устранимыми без состригания; какова стоимость и длительность восстановления? 6. Возможно ли установить давность повреждений и исключить их возникновение до даты услуги?
- **Ограничение, о котором нужно знать заранее:** ретроспективное установление точной давности повреждения волос ограничено; эксперт чаще даёт вероятностный вывод. Поэтому фото «до», медицинская фиксация в ближайшие дни и сохранённые образцы волос имеют самостоятельную, а иногда решающую силу.

Судебная экспертиза — ст. 79 ГПК РФ: назначается определением суда, вопросы ставятся судом по предложению сторон, эксперт предупреждается об уголовной ответственности (ст. 307 УК РФ). Ходатайство о назначении экспертизы заявляется в исковом заявлении или в предварительном заседании; при уклонении стороны от участия в экспертизе суд вправе признать факт, для выяснения которого она назначена, установленным или опровергнутым (**ч. 3 ст. 79 ГПК РФ**) — это особенно важно, если салон откажется представить препараты, журнал процедур или допустить эксперта.

5.5. Истребование документов у салона и проверка контролирующими органами

- **Претензия с запросом:** состав и марка использованных препаратов, номер партии, сертификаты/декларации соответствия (ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»), квалификация мастера, запись в журнале процедур, инструкция по применению состава.
- **Роспотребнадзор** (ст. 40 ЗоЗПП): заявление о нарушении правил оказания услуг и санитарных требований (СП 2.1.3678-20, утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ, — требования к парикмахерским и косметическим услугам). Проверка может подтвердить системные нарушения (отсутствие сертификатов, нарушение дезинфекции, отсутствие информации об услугах). КоАП РФ: ст. 14.4 (оказание услуг ненадлежащего качества), 14.7 (обман потребителей), 14.8 (нарушение права на информацию), 14.5 (невыдача чека, ФЗ от 22.05.2003 № 54-ФЗ).
- **Прокуратура, ФНС** — при отсутствии чека и признаков незаконной предпринимательской деятельности.
- **Общественные объединения потребителей** (ст. 45 ЗоЗПП, источники № 5, 8, 14): вправе проводить независимую экспертизу качества, обращаться в суд в защиту потребителей. Полезно, если пострадавших от одного мастера несколько — отзывы и однотипные жалобы усиливают доказывание системного нарушения технологии.

5.6. Оценка доказательственной силы (ориентировочно)

Доказательство	Что подтверждает	Сила
Фото/видео «до» и «после» с метаданными	состояние волос, изменение цвета	высокая при наличии даты/оригиналов
Заключение трихолога/дерматолога в первые дни	наличие повреждения, ожог кожи	высокая
Судебная экспертиза	природа и причина повреждений	решающая
Досудебная экспертиза	то же, при уведомлении салона	высокая, но оспорима
Препараты/журнал процедур салона	нарушение технологии	высокая (при уклонении — против салона)
Переписка, аудиозапись	признание факта услуги, обещания «исправить»	средняя/высокая

Доказательство	Что подтверждает	Сила
Свидетели	состояние волос до/ после, разговоры	средняя
Отзывы других клиентов	системность нарушения	средняя, вспомогательная

6. Порядок действий и сроки

6.1. Претензия

Формально досудебный порядок для требований по ЗоЗПП **не является обязательным условием обращения в суд** (см. постановление Пленума ВС РФ от 22.06.2021 № 18 о досудебном урегулировании), однако претензия необходима для: (а) запуска десятидневного срока по ст. 31 ЗоЗПП; (б) обоснования штрафа 50 % по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП; (в) фиксации отказа салона, который суд оценит при распределении бремени доказывания и при взыскании морального вреда.

Содержание претензии: обстоятельства услуги, выявленные недостатки, одно или несколько требований по п. 1 ст. 29 ЗоЗПП (уменьшение цены, безвозмездное устранение недостатков с указанием разумного срока по ст. 30, возмещение расходов, отказ от договора и возврат стоимости с возмещением убытков), требование о возмещении расходов на лечение и компенсации морального вреда, срок ответа — 10 дней, предупреждение о неустойке (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП), штрафе (п. 6 ст. 13) и обращении в суд, Роспотребнадзор. Приложить копии чеков, фото.

6.2. Отказ или молчание

По истечении 10 дней — иск. Дополнительно: заявление в Роспотребнадзор, при повреждении здоровья — фиксация у врача, при отказе выдать документы — жалоба в ФНС.

6.3. Сроки: конкурирующие позиции

- **Два года** — по аналогии с п. 1 ст. 19 ЗоЗПП (если гарантийный срок не установлен, требования могут быть предъявлены в разумный срок, но в пределах двух лет); на парикмахерские услуги гарантийный срок обычно не устанавливается.

- **Один год** — по ст. 725 ГК РФ (срок исковой давности для требований в связи с ненадлежащим качеством работы), который применяется к подряду и по ст. 783 ГК РФ может применяться к услугам. Эта позиция встречается в практике, но для потребительских споров она спорна, поскольку ЗоЗПП устанавливает специальное регулирование.
- **Три года** — общий срок исковой давности (ст. 196, п. 1 ст. 200 ГК РФ), исчисляемый с момента, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении права (то есть с даты обнаружения недостатка).

Практический вывод: не полагаться на трёхлетний срок — предъявлять требования в пределах года, оптимально — немедленно; при повреждении здоровья сроки определяются правилами гл. 59 ГК РФ (ст. 208 ГК РФ — требования о возмещении вреда жизни/здоровью давностью не ограничены, кроме требований за прошлое время свыше трёх лет).

6.4. Суд

- **Подсудность** — по выбору потребителя: по месту нахождения исполнителя, по месту жительства/пребывания истца, по месту заключения или исполнения договора (ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ).
- **Родовая подсудность** — мировой судья при цене иска до 100 000 руб., районный суд — свыше (ст. 23, 24 ГПК РФ, с учётом повышения пороговых значений; проверить актуальную редакцию).
- **Госпошлина** — истцы по искам о защите прав потребителей освобождены при цене иска до 1 000 000 руб. (п. 2 ст. 333.36 НК РФ).
- **Судебные расходы** — ст. 98, 100 ГПК РФ (расходы на эксперта, представителя); при отказе в иске полностью или частично — пропорционально.

7. Объём требований: расчёт по каждой версии

7.1. Требования по п. 1 ст. 29 ЗоЗПП (без расторжения договора)

- безвозмездное устранение недостатков (перекрашивание/восстановительные процедуры) — но при повреждённой структуре волос повторное окрашивание может быть противопоказано; это аргумент в пользу того, что недостаток существен и требование неисполнимо;
- соразмерное уменьшение цены услуги — наиболее простой и доказуемый вариант;

- возмещение расходов на устранение недостатков своими силами или третьими лицами (ст. 15, 393 ГК РФ) — при наличии чеков на восстановительные процедуры, средства, стрижку.

7.2. Отказ от исполнения договора и возврат стоимости

Требуется одно из условий п. 3 ст. 29 ЗоЗПП: (а) недостатки не устранены в срок, установленный договором/назначенный потребителем (ст. 30), либо (б) обнаружены **существенные** недостатки или существенные отступления от условий договора. Для «сожжённых» волос типична ситуация (б): повреждение неустранимо без состригания, восстановление длительно и дорого. Дополнительно — ст. 32 ЗоЗПП (отказ в любое время с возмещением фактически понесённых расходов) как резервная конструкция, но она менее выгодна (салон удержит расходы).

7.3. Убытки

- стоимость услуги (при отказе от договора);
- расходы на восстановительное лечение: трихолог, дерматолог, физиотерапия, лечебные средства, витамины, профессиональный уход — при наличии медицинских назначений и платёжных документов (ст. 15 ГК РФ; при вреде здоровью — ст. 1085, 1087 ГК РФ);
- расходы на состригание/коррекцию, при необходимости — парик, наращивание;
- утраченный заработок — при временной нетрудоспособности (ст. 1085 ГК РФ);
- при вреде здоровью — компенсация сверх того (ст. 1084–1094 ГК РФ).

7.4. Неустойка

- за нарушение срока удовлетворения требований (ст. 31 ЗоЗПП) — 3 % цены услуги за каждый день просрочки (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП), но не более цены услуги (общей цены заказа);
- за нарушение срока устранения недостатков (ст. 30 ЗоЗПП) — та же неустойка по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП;
- за нарушение первоначального срока окончания услуги — неустойка, от которой исполнитель не освобождается даже при добровольном устранении недостатков (абз. 2 п. 1 ст. 29 ЗоЗПП в редакции, приведённой в источниках № 3, 13).

7.5. Моральный вред

Ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151, 1099–1101 ГК РФ. **Конкурирующие позиции:**

- *Позиция А (преобладающая):* достаточно **установленного факта нарушения прав потребителя**; вина исполнителя презюмируется, доказывать её специально не требуется (п. 45 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17; постановление Пленума ВС РФ от 15.11.2022 № 33 — о презумпции вины причинителя вреда и критериях определения размера).
- *Позиция Б (формально-буквальная):* ст. 15 ЗоЗПП говорит о компенсации «при наличии вины», следовательно, вина подлежит установлению. На практике это не меняет результата, поскольку вина предполагается (п. 2 ст. 1064, п. 2 ст. 401 ГК РФ), а её отсутствие должен доказать исполнитель.

Размер определяется судом с учётом характера страданий, длительности нарушения, степени вины, требований разумности и справедливости; не зависит от размера имущественного возмещения (ст. 1099, п. 3 ст. 1101 ГК РФ).

7.6. Штраф

П. 6 ст. 13 ЗоЗПП — 50 % от суммы, присуждённой в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований (п. 46 постановления Пленума ВС РФ № 17). Взыскивается в пользу потребителя.

7.7. Судебные расходы

Ст. 88, 94, 98, 100 ГПК РФ: экспертиза, представитель, нотариальное заверение скриншотов, почтовые расходы.

8. Слабые места позиции потребителя и контраргументы салона

1. **«Так и было».** Перекрывается фото «до» (личный архив, соцсети, фото мастера/салона), медицинской фиксацией в первые дни и заключением эксперта о природе повреждений. Отсутствие фото «до» — главный риск: тогда центр тяжести смещается на экспертизу и на косвенные доказательства.
2. **Уход из салона без замечаний.** Не лишает права на защиту: недостаток мог проявиться позже (структурное повреждение часто обнаруживается после мытья/сушки). Ссылаться на п. 4 ст. 4 ЗоЗПП и п. 28 ППВС № 17: доказывать причины недостатка должен исполнитель.

3. **Домашний уход и другие процедуры.** Салон будет доказывать иную причину. Ответ: хронология (дефект проявился сразу), заключение эксперта о характере повреждения, отсутствие агрессивных процедур в этот период (чеки, записи).
4. **Субъективность «не тот цвет».** Если согласованный оттенок письменно не зафиксирован, спор сложнее; помогает референс-фото, палитра, переписка, запись в карте клиента, объяснения мастера. Даже при отсутствии письменной фиксации работает п. 1 ст. 4 ЗоЗПП (обычно предъявляемые требования) и ст. 10, 36 ЗоЗПП (обязанность информировать и предупредить).
5. **Соккрытие информации потребителем.** Если не сообщено о предыдущих окрашиваниях, химии, заболеваниях кожи головы — возможна ссылка на ст. 404 ГК РФ и п. 1 ст. 1083 ГК РФ (снижение ответственности), но не освобождение.
6. **Ограничения экспертизы по давности.** Учитывать заранее: усиливать доказательственную базу «до» и медицинскую фиксацию.
7. **Недопустимые условия в анкете/договоре салона** («за состояние волос ответственности не несёт») — ничтожны как ущемляющие права потребителя (п. 2 ст. 16 ЗоЗПП); ссылаться на это прямо в претензии.
8. **Несоразмерность требований.** Суд может снизить неустойку (ст. 333 ГК РФ) и размер морального вреда; готовить обоснование соразмерности (длительность нарушения, отказ от добровольного урегулирования).

9. Практический вывод по каждой версии

Версия 1 (ЗоЗПП, недостаток услуги). Оптимальна как основная. Потребитель доказывает факт услуги, её содержание и наличие недостатка (цвет + структура волос), после чего вина исполнителя презюмируется. Требования: уменьшение цены (самое доказуемое), безвозмездное устранение недостатков либо — при существенности — отказ от договора с возвратом стоимости и возмещением убытков, неустойка 3 % за каждый день просрочки (в пределах цены услуги), моральный вред, штраф 50 %, судебные расходы, освобождение от госпошлины.

Версия 2 (деликт, вред здоровью). Применяется при ожоге кожи головы, дерматите, аллергической реакции, временной нетрудоспособности. Позволяет взыскать расходы на лечение, утраченный заработок и моральный вред без ограничения ценой услуги; вина причинителя презюмируется (п. 2 ст. 1064 ГК РФ), исполнитель-предприниматель отвечает независимо от вины (п. 3 ст. 401 ГК РФ), освобождение — только непреодолимая сила или нарушение потребителем правил использования (ст. 1098 ГК РФ).

Версия 3 (надлежащий ответчик). До претензии установить, кто исполнитель: салон (юрлицо/ИП), мастер-ИП или самозанятый, арендующий кресло. От этого зависит применимость ЗоЗПП (к самозанятым — спорно) и состав ответчиков (возможно привлечение поставщика препарата по ст. 1095–1097 ГК РФ).

Итоговая рекомендация по доказыванию «сожгла». Связка из четырёх элементов: (1) фото/видео «до» и «после» с метаданными; (2) медицинская фиксация состояния волос и кожи головы в ближайшие дни; (3) экспертиза (сначала досудебная с уведомлением салона, затем судебная по ст. 79 ГПК РФ) о природе повреждения и о том, могло ли оно возникнуть в результате окрашивания по заявленной технологии; (4) документы салона о препаратах и процедуре, истребуемые через претензию, Роспотребнадзор и суд (ст. 57 ГПК РФ), с процессуальным риском для салона при уклонении (ч. 3 ст. 79 ГПК РФ). Довод «так и было» опровергается не объяснениями потребителя, а этой четвёркой доказательств.

10. Список использованных нормативных источников и судебных актов

Нормативные правовые акты

1. Гражданский кодекс РФ (часть первая): ст. 15, 151, 196, 200, 208, 393, 401, 404 — в ред. ФЗ от 02.07.2013 № 142-ФЗ (применительно к ст. 151).
2. Гражданский кодекс РФ (часть вторая): ст. 724, 725, 779, 783, 1064, 1068, 1083, 1084–1094, 1095–1098, 1099–1101.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: преамбула, ст. 4, 9, 10, 13 (п. 1, 6), 15, 16, 17, 18 (п. 5, 6 — по аналогии), 19 (п. 1), 28 (п. 1, 5, 6), 29 (п. 1, 3), 30, 31, 32, 36, 40, 45 — в редакциях ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ, а также в редакции ФЗ от 04.08.2023 № 420-ФЗ (по данным ИПС «Законодательство России» — pravo.gov.ru, nd=102039035, nd=102090202; publication.pravo.gov.ru, документ 0001202308040013).
4. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 23, 24, 29, 56, 57, 64–66, 68, 69, 71, 76, 77, 79, 86, 87, 88, 94, 98, 100.
5. Налоговый кодекс РФ (часть вторая): п. 2 ст. 333.36.
6. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.4, 14.5, 14.7, 14.8.
7. Уголовный кодекс РФ: ст. 307 (предупреждение эксперта об ответственности).

8. ФЗ от 31.05.2001 № 73-ФЗ «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации»: ст. 1, 41.
9. ФЗ от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники...»: ст. 1.2.
10. ФЗ от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
11. Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения» (разделы об информации об исполнителе и услугах, порядке оформления заказа, приёмке результата работы и рассмотрении претензий; точную нумерацию пунктов следует проверять по действующей редакции).
12. ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (маркировка, декларирование красителей для волос).
13. СП 2.1.3678-20, утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ, — санитарно-эпидемиологические требования к деятельности парикмахерских и косметических кабинетов.
14. ГОСТ Р 51142-98 «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия» (национальный стандарт качества парикмахерских услуг; при ссылке в претензии/иске сверять актуальность и действие на дату услуги).
15. Основы законодательства РФ о нотариате: ст. 102, 103 (осмотр письменных доказательств, обеспечение доказательств).

Судебные акты и разъяснения

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: п. 28 (бремя доказывания), п. 31–32 (убытки), п. 45 (моральный вред), п. 46 (штраф).
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» (презумпция вины причинителя вреда, критерии размера компенсации, независимость от имущественного возмещения).
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров...» (досудебный порядок по потребительским спорам не является обязательным условием иска).
4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса РФ об ответственности за нарушение обязательств» (понятие убытков, ст. 15, 393 ГК РФ, ст. 333 ГК РФ).

Источники, предоставленные как контекст, но неприменимые к спору

1. ФЗ от 07.11.2000 № 136-ФЗ «О социальной защите граждан, занятых на работах с химическим оружием» — иная сфера регулирования.
2. Ст. 79 ФЗ «Об охране окружающей среды» в редакциях ФЗ от 24.06.2025 № 182-ФЗ и № 183-ФЗ, а также в редакции Закона № 7-ФЗ — регулирует возмещение экологического вреда; к отношениям с парикмахерской неприменима (принцип полного возмещения вреда реализуется через ст. 15, 393 ГК РФ, ст. 29 ЗоЗПП).

Финальное замечание для редакции. При подготовке документа к публикации необходимо: (1) сверить цитируемые абзацы ст. 29 ЗоЗПП с действующей редакцией на дату оказания услуги (в предоставленных источниках абзац после перечня дан в двух формулировках — «могут сопровождаться требованием об уменьшении цены» и «не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки»); (2) уточнить актуальность ГОСТ Р 51142-98 и нумерацию пунктов Правил бытового обслуживания № 1514; (3) проверить актуальные пороговые значения родовой подсудности и размеров госпошлины.