# дело № 2-1365-1703/2025

86MS0034-01-2025-001976-40

# РЕШЕНИЕ

Именем Российской Федерации

город Когалым «24» сентября 2025 года

Мировой судья судебного участка № 3 Когалымского судебного района Ханты – Мансийского автономного округа – Югры Филяева Е.М.,

с участием представителя истца Хакимовой Г.А. - адвоката Гуслякова А.С., представившего ордер № 93 от 20.05.2025,

ответчика Лопатиной А.Г.,

представителя Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучию человека по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре в городе Когалыме О. И.С., действующей на основании доверенности от 09.01.2025 № 30,

при секретаре Макаровой Е.А.,

рассмотрев в открытом судебном заседании гражданское дело №2-1365-1703/2025 по исковому заявлению Хакимовой Гузели Асгатовны к Лопатиной Анастасии Геннадьевне о защите прав потребителя,

УСТАНОВИЛ:

Хакимова Г.А. обратилась к мировому судье с иском к ответчику Лопатиной А.Г. о защите прав потребителя, в обоснование заявленных требований ссылаясь на то, что 19 апреля 2025 года ею с ответчиком был заключен устный договор об оказании парикмахерских услуг – выход из черного цвета (смывка окрашенных волос) и окрашивание волос в тон. В результате проведенной процедуры, которая длилась пять часов истцу была предоставлена услуга не отвечающая требованиям качества, а именно цвет волос не соответствовал запрошенному и гарантированному парикмахером перед началом процедуры окрашивания. Парикмахер убедила истца, что результат получиться именно таким, который ей необходим. В ходе работы парикмахер сказала, что для получения хорошего результата необходимо смывку провести два раза и провести процедуру обесцвечивания, при этом не предупредила, что каждый этап смывки оплачивается отдельно. После окончания работы, результат истца не устроил и она попросила довести работу до нужного результата, как изначально и обещали. На что истцу было сказано, что «волосы могут осыпаться от корня и процедуру можно будет провести только через две недели». Услуга истцом была оплачена в этот же день в размере 11000,00 рублей, что подтверждается чеком о переводе денежных средств от 19.04.2025. Придя домой, истец внимательно осмотрела волосы и обнаружила, что волосы стали разного цвета (белый, желтый, красный, темно-коричневый). Также, 19.04.2025 в ходе работы парикмахер испортила истцу толстовку, в которой она пришла, и она больше не пригодна к использованию. Указанная толстовка приобретена истцом 13.04.2025 в магазине «ТВОЕ» за 1299 рублей. Истец написала ответчику через интернет об оказании некачественной услуги, требуя возврата денежных средств и компенсации за испорченную вещь, но ей ответили отказом. Затем истец оставила отзыв на сайте о некачественной работе ответчика, в связи с чем ответчик обратилась с заявлением в полицию. В дальнейшем истец обратилась с другому мастеру, поскольку ответчик отказалась от исправления некачественной работы. Размер денежных средств затраченных на исправление некачественно оказанной услуги составил 7000,00 рублей, что подтверждается чеком о переводе денежных средств. В результате некачественного оказания услуг по окрашиванию волос истцу причинены нравственные страдания, сопровождавшиеся плохим самочувствием, эмоциональным стрессом от внешнего вида, негативной реакции окружающих на ее волосы, которые усугубились тем, что истец была вызвана в отдел полиции для дачи показаний. 25.04.2025 истец направила претензию ответчику по почте, на которую ответа не получено. Истец просит взыскать с ответчика Лопатиной А.Г. в свою пользу денежные средства оплаченные за оказание услуги ненадлежащего качества в размере в 11000,00 рублей, стоимость испорченной вещи в размере 1299,00 рублей, убытки в размере 7000,00 рублей, неустойку в за несвоевременное удовлетворение требований в размере 12299 рублей, компенсацию морального вреда в размере 30000,00 рублей, штраф 50% от суммы удовлетворенных исковых требований, расходы на оплату услуг представителя в размере 35000 рублей. В соответствии со ст. 39 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации истец увеличила исковые требования и просит взыскать с ответчика Лопатиной А.Г. денежные средства за оказание услуги ненадлежащего качества в размере в 11000,00 рублей, стоимость испорченной вещи в размере 1299,00 рублей, убытки в размере 14000,00 рублей, неустойку в за несвоевременное удовлетворение требований в размере 12299 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 50000,00 рублей, штраф 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии со ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителя», расходы на оплату услуг представителя в размере 35000 рублей.

Истец Хакимова Г.А. в судебное заседание не явилась, о дате и времени рассмотрения дела извещена надлежащим образом, о чем свидетельствует отчет о доставке sms-извещения от 12.09.2025 (л.д. 136) об отложении рассмотрения дела и о рассмотрении дела с её участием не ходатайствовала, об уважительности причин неявки в судебное заседание суду не сообщила,

В силу положений  ч.1 [ст.165.1](https://arbitr.garant.ru/#/document/10164072/entry/1651) Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) и разъяснений, содержащихся в [п.63](https://arbitr.garant.ru/#/document/71100882/entry/63) Постановления Пленума верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 года № 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой [Гражданского кодекса](https://arbitr.garant.ru/#/document/10164072/entry/0) Российской Федерации" истец считается надлежащим образом извещенным о дате и времени слушания дела.

Суд на основании ч.3 ст. 167 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее -ГПК РФ), с учетом мнения лиц, участвующих в деле, считает возможным рассмотреть дело в отсутствие истца Хакимовой Г.А., извещенной о времени и месте рассмотрения дела надлежащим образом.

В судебном заседании представитель истца - адвокат Г. А.С., поддержал исковые требования по основаниям, подробно изложенным в исковом заявлении и пояснил следующее.  19.04.2025 Хакимова Г.А. заключила устный договор с ответчиком об оказании парикмахерских услуг, который заключался в смывке волос из черного цвета и окрашивания волос в тон. Была озвучена сумма 11000,00 рублей, которая истца устроила. Оказанные услуги были проведены не полностью и не качественно, не в тех объемах и мерах, которые были заранее обговорены. При проведении процедуры испорчена толстовка, прожжена специфическими реагентами, на толстовке появились пятна, которые были сфотографированы, записаны на диск, указанный диск предоставлен в материалы дела. После процедур истец пришла домой и при более ярком освещении убедилась, что волосы не были окрашены, как требовалось, волосы стали белого, желтого красного и коричневого цвета, таким образом выход волос из черного не был выполнен в тон как обговаривалось. Истец посредством сервиса «ДикиДи» написала ответчику о не качественно оказанной услуге и высказала претензии. На сообщения ответчик ответила отказом, и удалила свою часть переписки. Из переписки следует, что ответчик отказался исправлять свою работу и заявила, что через две недели истец может прийти снова, оплатив ещё определенную сумму и ответчик переделает свою работу. Ранее заключенный устный договор выполнен не был, при этом, ответчик пояснила, что требуется дополнительные работы, которые ранее не обговаривались. Ответчик нарушила права потребителя, данный факт послужил основанием для подачи иска. С целью урегулирования спора в адрес ответчика была направлена претензия, посредством «Почта России» заказным письмом, но ответа не поступило. В связи с чем истцу пришлось обратиться за юридической помощью для составления искового заявления, было заключено соответствующее соглашение, подготовлен и направлен иск согласно закону «О защите прав потребителей». С учетом представленных в порядке [ст.39](https://arbitr.garant.ru/#/document/12128809/entry/39) ГПК РФ увеличений исковых требований представитель истца  просит взыскать с ответчика Лопатиной А.Г. в пользу истца денежные средства за оказание услуги ненадлежащего качества в размере в 11000,00 рублей, стоимость испорченной вещи в размере 1299,00 рублей, убытки в размере 14000,00 рублей, неустойку в за несвоевременное удовлетворение требований в размере 12299 рублей, компенсацию морального вреда в сумме 50000,00 рублей, штраф 50% от суммы удовлетворенных исковых требований в соответствии со ст. 13 ФЗ «О защите прав потребителя», расходы на оплату услуг представителя в размере 35000 рублей.

Ответчик Лопатина А.Г. в судебном заседании исковые требования истца не признала и суду пояснила, что является самозанятой и осуществляет предпринимательскую деятельность по предоставлению парикмахерских услуг в салоне красоты «М», расположенном по ул. \*г. Когалым. Она является сертифицированным мастером – колористом, в 2022 году прошла курс по окрашиванию волос. Имеет свидетельство о профессии "парикмахер 3 разряда". У неё имеется опыт и стаж работы в этой сфере деятельности с 2021 года. За два дня до 19.04.2025 истец через сайт «ДикиДи» записалась на две разные процедуры, окрашивание и смывку волос. На сайте указана стоимость услуг «от», в том числе за услугу по смывке «от 3000,00 рублей», цена зависит от длины и густоты волос, на сайте нет возможности записаться на одну процедуру несколько раз. Окрашивание волос после смывки она никогда не обговаривает перед началом процедур, так как все зависит от состояния волос после смывки. Когда истец пришла, то показала фото желаемого цвета волос и она пояснила, что будем смотреть тон после процедуры смывки волос. Смывку истцу она делала в три этапа, первый этап смывки - кислотная (две процедуры), второй этап щадящая -порошком (одна процедура). После смывки она посмотрела состояние волос истца и пояснила, что волосы желтого цвета, так как пигмент выводится неравномерно и сделала истцу пигментацию, то есть нанесла тонирующее средство, чтобы цвет волос не потемнел после смывки. Она отказалась делать окрашивание волос истца и предложила подождать две недели, так как при окрашивании в заявленный истцом цвет, её волосы могли осыпаться от корня. Истец заплатила только за смывку волос в три этапа согласно прайсу в сумме 11000,00 рублей. Когда истец уходила, она посмотрела результат и всё было хорошо, также истец пояснила, что ей надо идти на мероприятие и хочет сама прокрасится, на что она ей пояснила, что это её ответственность. Через некоторое время истец написала ей в мессенжер, спросив что вошло в сумму 11000,00 рублей, в ответ истцу было разъяснено, что на её волосы смывка стоит 4 тысячи рублей по прайсу, ей было сделано три процедуры, две кислотные по 4 тысячи рублей и одна щелочная (порошком) за 3 тысячи рублей, тонировка и пигментация в стоимость не вошла. Во время оказания парикмахерских услуг истец была в защитном фартуке и поверх него было полотенце, поэтому на одежду истца реагенты попасть не могли, кроме того щелочная смывка не дает темный цвет на одежде, она белая. Около 14:00 часов 19.04.2025 истец ушла из салона, а около 17:00 часов 19.04.2025 написала, что в салоне ей испортили кофту и сделали некачественную смывку волос и она просит вернуть деньги. В ответ на претензии истца она пояснила, что все сделано правильно, волосы вывела из черного цвета, имеются фото до и после оказания услуг. В 19:00 часов 19.04.2025 истец выставила отзыв в «Дикиди», «Яндекс», «2ГИС», поэтому она обратилась в полицию с заявлением о клевете.

Представитель территориального отдела Управления Роспотребнадзора по ХМАО – Югре в городе Когалыме О. И.С. в судебном заседании пояснила, что факт нарушение прав потребителя в виду оказания услуг ненадлежащего качества нашел свое подтверждение, следовательно нарушение прав потребителя имеет место быть, потребитель Хакимова Г.А. предполагая получение результата в виде выхода из черного цвета и окрашивания волос в тон, по итогам оказанной услуги ответчиком цвет волос не соответствовал ожиданиям истца, поскольку присутствовала неравномерность их окрашивания, соответственно требования истца о взыскании денежных средств за оказанные услуги, причиненного ущерба, неустойки, штрафа, компенсации морального вреда, и возмещении убытков подлежат удовлетворению.

Ходатайств о проведении экспертизы в судебном заседании сторонами не заявлялось, намерений о предоставлении дополнительных доказательств не высказывалось.

Выслушав представителя истца Г. А.С., ответчика Лопатину А.Г., заслушав заключение представителя территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучию человека по Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре в г. Когалыме О. И.С., исследовав письменные материалы дела, обозрев представленный истцом DVD-диск, суд пришел к следующим выводам.

В силу [ст. 309](https://msud.garant.ru/#/document/10164072/entry/309)  ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов.

[Пунктом 1 ст. 310](https://msud.garant.ru/#/document/10164072/entry/31001) ГК РФ установлено, что односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных ГК РФ, другими законами или иными правовыми актами.

Согласно [п. 1 ст. 420](https://msud.garant.ru/#/document/10164072/entry/4201) ГК РФ договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

В соответствии с [п. 1 ст. 425](https://msud.garant.ru/#/document/10164072/entry/4251) ГК РФ договор вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента его заключения.

На основании [п. п. 1](https://msud.garant.ru/#/document/10164072/entry/4321) и [2 ст. 432](https://msud.garant.ru/#/document/10164072/entry/4322) ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами, в требуемой в подлежащих случаях форме, достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

В силу [п. 1 ст. 779](https://msud.garant.ru/#/document/10164072/entry/7791) ГК РФ по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

[Пунктом 1 ст. 782](https://msud.garant.ru/#/document/10164072/entry/7821) ГК РФ установлено, что заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

В абзаце 1 преамбулы Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (далее -  [Закон](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/0)  «О защите прав потребителей») конкретизировано, что данный закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

[Частью 1 ст. 4](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/401) Закона «О защите прав потребителей» установлено, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

На основании [п. 1 ст. 12](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/1201) Закона «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере ([п. 1 ст. 15](https://msud.garant.ru/#/document/10164072/entry/1501) ГК РФ).

Согласно [п. 1 ст. 29](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/2901) Закона «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

[Пунктом 2 ст. 29](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/2902) Закона «О защите прав потребителей» предусматривается, что цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

В соответствии со [ст. 30](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/30) Закона «О защите прав потребителей» недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

[Статьей 32](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/32) Закона «О защите прав потребителей» установлено право потребителя отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время, при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Согласно [ч. 1 ст. 12](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/1201)  ГПК РФ правосудие по гражданским делам осуществляется на основе состязательности и равноправия сторон.

Согласно [ч. 1 ст. 56](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/5601) ГПК РФ каждая сторона должна доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено федеральным законом.

В силу [ст. 56](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/56) ГПК РФ процессуальная обязанность представить доказательства в подтверждение факта выполнения работ или оказания услуг ненадлежащего качества лежит на истце (потребителе), что согласуется и с положениями [статьи 29](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/29)  Закона «О защите прав потребителей», предоставляющей потребителю различные правомочия по защите своих прав только в случае обнаружения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) и заявления об этом.

Доказательствами по делу являются полученные в предусмотренном законом порядке сведения о фактах, на основе которых суд устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения сторон, а также иных обстоятельств, имеющих значение для правильного рассмотрения и разрешения дела. Эти сведения могут быть получены из объяснений сторон и третьих лиц, показаний свидетелей, письменных и вещественных доказательств, аудио- и видеозаписей, заключений экспертов ([ч. 1 ст. 55](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/5501) ГПК РФ).

В силу [ст. 59](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/59) ГПК РФ суд принимает только те доказательства, которые имеют значение для рассмотрения и разрешения дела. Обстоятельства дела, которые в соответствии с законом должны быть подтверждены определенными средствами доказывания, не могут подтверждаться никакими другими доказательствами ([ст. 60](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/60) ГПК РФ).

Как следует из [частей 1 - 3 ст. 67](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/6701) ГПК РФ, суд оценивает доказательства по своему внутреннему убеждению, основанному на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств. Никакие доказательства не имеют для суда заранее установленной силы. Суд оценивает относимость, допустимость, достоверность каждого доказательства в отдельности, а также достаточность и взаимную связь доказательств в их совокупности.

Как установлено в ходе судебного разбирательства судом и не оспаривалось сторонами, 19 апреля 2025 года по предварительной записи смывка и окрашивание волос истец обратилась к самозанятой Лопатиной А.Г. в парикмахерский салон «M.», расположенный по адресу: \* г. Когалым за оказанием парикмахерских услуг. Перед оказанием услуг ответчиком заявлено, что процедура окрашивания будет проводится исходя из состояния волос истца после смывки, то есть существенные условия договора оказания услуги были достигнуты сторонами в устной форме перед оказанием услуги, а именно выход из черного (смывка) и окрашивание волос по результатам процедуры смывки. Данная услуга осуществлялась мастером Лопатиной А.Г., которая имеет специальное профессиональное образование, что подтверждается свидетельством о присвоении квалификации по профессии Парикмахер серии SBA № 00302 от 27.07.2021, выданное ООО "Академия красоты «Шик Бьюти", а также сертификатом, подтверждающим прохождение ответчиком курса по обучению, в том числе по технологии окрашивания волос с применением профессиональных средств «Tahe Cosmetics» от 05.03.2022. Таким образом между истцом и ответчиком было достигнуто соглашение, согласно условиям которого Лопатина А.Г. приняла обязательство оказать истцу услугу – осуществить смывку окрашенных волос в три этапа согласно установленному прайсу (два кислотных и один щелочной), а по результатам смывки исходя из состояния волос осуществить их окрашивание в тон. Истец приняла обязательство оплатить услугу - работу ответчика Лопатиной А.Г. и стоимость материала. Ответчик произвела смывку волос в три этапа, а именно две кислотные смывки с применением средства «Эстель», и одну щелочную используя порошок «Sekta hair»(«Не отвалятся»), а после оценки состояния волос Хакимовой Г.А. ответчик сообщила истцу, что рекомендует воздержаться от немедленного окрашивания волос для предотвращения их повреждения, а именно волосы могли отпасть от корня, и рекомендовала обратиться за окрашиванием волос через две недели. Истец и ответчик видеосъемку волос с целью фиксации состояния волос до процедуры, во время и после не вели. Ответчик предоставила фото волос Хакимовой Г.А. до процедуры смывки и после процедуры смывки (л.д. 77- 78), представив указанные фото в телефоне с имеющимися датой и временем фиксации 19.04.2025 в 09:30 и 13:42 соответственно, пояснив, что процедура окрашивания 19.04.2025 истцу не производилась из-за состояния волос истца после удаления красящего пигмента. За работу ответчика по смывке окрашенных волос истец Хакимова Г.А. 19.04.2025 оплатила 11000,00 рублей путем безналичного перечисления денег на расчетный счет ответчика (л.д. 13). Данное обстоятельство стороны не оспаривают. В этот же день после посещения салона истца не устроил результат, а именно неравномерность цвета волос по всей длине и испорченная толстовка, на которой имелись пятна в районе горловины. Поскольку истец посчитала оказанную услугу некачественной, 19.04.2025 истец написала ответчику через мессенжер Телеграм о некачественной услуге с требованием вернуть денежные средства за оказанные услуги и возместить ущерб за испорченную толстовку, затем 25.04.2025 с целью досудебного урегулирования спора истец направила претензию, по средством почтовой связи по факту не надлежаще оказанной услуги, с предложением сообщить о готовности возместить стоимость оказанных услуг, ущерба и понесенных убытков по устранению недостатков оказанных услуг. Претензия истца оставлена без удовлетворения. В связи с отказом в добровольном порядке удовлетворить требования истца, последняя обратилась в суд с настоящим исковым заявлением.

Судом установлено, что при оказании ответчиком услуг по смывке волос соблюдены необходимые требования и последовательность технологических процедур, время их воздействия и безопасность, надет защитный фартук и полотенце, как пояснила ответчик, ожогов, покраснений кожи головы и аллергических реакций во время процедуры смывки и после у истца не наблюдалось, истец приняла выполненную работу без претензий, произвела оплату в полном объеме за оказанные услуги, о чем свидетельствует информация об исходящем переводе СБП (л.д. 13)

Материалами дела подтверждается, что ответчик Лопатина А.Г., проводившая истцу смывку окрашенных волос является опытным колористом, о чем свидетельствуют сведения о прохождении курсов повышения квалификации (л.д. 114-118).

Доводы истца о том, что в результате оказания парикмахерских услуг ответчик не достигла соответствующего тона волос и они стали разноцветными (красными, желтыми, темно-коричневыми), не могут быть приняты судом во внимание, поскольку 19.04.2025 услуга по окрашиванию волос в тон истцу не была предоставлена из-за состояния волос истца после трех процедур смывки. Несогласие истца с суммой оплаченных услуг и отсутствие на сайте фиксированных цен на каждый вид услуг не свидетельствует о том, что услуги оказаны некачественно.

В материалы дела стороной истца не представлены медицинские документы, иные соответствующие справки и заключения специалистов, подтверждающие факт повреждения или ухудшения состояния волос истца после применения косметических средств во время оказания парикмахерских услуг 19.04.2025.

Представленные стороной истца в материалы дела фотографии на DVD-диске не содержат сведений о точной дате и месте их изготовления, фотография представленная в переписке в мессенжере Телеграм от 19.04.2025 в 15:14 (л.д. 22) и аналогичное фото на DVD-диске поименованное IMG\_3275, действительно свидетельствует о наличии неравномерности цвета волос, однако не является доказательством некачественно оказанной услуги по смывке волос (выход из черного цвета), поскольку сама по себе процедура смывки окрашенных волос не подразумевает получение результата в виде равномерного цвета волос, поскольку осуществляется с целью устранить нежелательный цвет волос и позволяет вернуть волосам свой натуральный оттенок или подготовить их к новому окрашиванию.

Таким образом, истцом не представлено объективных, бесспорных, допустимых доказательств факта некачественного оказания услуг ответчиком, кроме того доказательства, отвечающие признакам относимости и допустимости, в подтверждение обоснованности исковых требований так же не представлены.

Обстоятельств, свидетельствующих о злоупотреблении ответчиком Лопатиной А.Г. правом, введении истца в заблуждение, недобросовестности ответчика, в судебном заседании не установлено.

Рассматривая требования истца о возмещении стоимости испорченной вещи - толстовки, стоимостью 1299,00 рублей, суд приходит к следующему.

Факт оказания соответствующих парикмахерских услуг истцу ответчиком 19.04.2025 в салоне «M.» сторонами не оспаривается. По утверждению истца в результате попадания красителя на одежду – толстовку, последняя испорчена и восстановлению не подлежит. Стоимость толстовки согласно представленному в материалы дела кассовому чеку от 13.04.2025 составляет 1299,00 рублей (л.д. 15).

В соответствии со [статьей 14](https://arbitr.garant.ru/#/document/10106035/entry/14) Закона «О защите прав потребителей» вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет. Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Согласно [п. 1 ст. 29](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/2901) Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

При этом [п. 2 ст. 15](https://msud.garant.ru/#/document/10164072/entry/15001) ГК РФ установлено, что под убытками понимаются, в том числе, расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб).

Как разъяснено в [п. 28](https://msud.garant.ru/#/document/70194860/entry/28) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при разрешении требований потребителей необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на исполнителе.

По смыслу приведенных норм, истец, заявляя требования о возмещении причиненного ему вреда в результате некачественного оказания услуг по смывке окрашенных волос обязан доказать факт причинения ему соответствующего вреда (в настоящем случае - факт повреждения толстовки), а ответчик в случае несогласия с заявленными требованиями должен доказать, что повреждение вещи произошло не по его вине.

Истцом в обоснование своей позиции в материалы дела представлены две фотографии толстовки с наличием на ней пятен, которые были использованы в переписке в мессенжере Телеграм 19.04.2025 в период времени с 14 час. 25 мин по 16 час 40 мин. (л.д. 22) , аналогичные фото имеются на DVD-диске, и кассовый чек о приобретении толстовки, однако из содержания кассового чека № 15 от 13.04.2025 невозможно определить что именно указанная толстовка приобретена по указанной в чеке цене и в указанную дату, поскольку идентифицирующих товар признаков (артикул, размер, и т.д.) в чеке не указано, сама вещь на обозрение суда с целью её идентификации не представлена. По представленным фото толстовки установить характер повреждений, состав вещества в результате воздействия которого образовались указанные пятна, а также возможность их удалениях не представляется возможным.

Как было указано выше, ответчиком Лопатиной А.Г. факт наличия в используемых кислотных и щелочных препаратов для смывки пигмента со структуры волос истца не оспаривался, при этом ответчик пояснила, что при работе всегда использует защитный фартук и полотенце, во избежание попадания косметических средств на одежду клиента, о чем свидетельствует фото, представленное ответчиком (л.д. 78). Кроме того, во время проведения процедуры и после её проведения никаких претензий по поводу испорченной толстовки Хакимова Г.А. не заявляла. При этом пятна на толстовке были обнаружены после посещения Хакимовой Г.А. салона красоты, имелись ли до этого повреждения на толстовке, а также характер и состав смеси, в результате воздействия которой образовались пятна на указанной вещи, сведений не представлено.

В судебном заседании от представителя истца –адвоката Г. А.С. ходатайств о проведении по делу судебной экспертизы о природе, характере, времени происхождения указанных пятен и дефектов на указанной толстовке, а также возможности её использования в дальнейшем по назначению не заявлялись.

В такой ситуации, учитывая, что в отсутствие заключения эксперта, считать, что поврежденная толстовка восстановлению и её дальнейшему использованию по назначению не подлежит у суда оснований не имеется.

Рассматривая требования истца о взыскании убытков, причиненных в результате оказания некачественной услуги в размере 14000,00 рублей, суд приходит к следующему.

В соответствии со [ст. 15](https://arbitr.garant.ru/#/document/10164072/entry/15) ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Под убытками понимаются, в том числе, расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб).

Согласно [ст. 13](https://arbitr.garant.ru/#/document/10106035/entry/13) Закона «О защите прав потребителей» за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Как разъяснено в [абз. 2 п. 31](https://arbitr.garant.ru/#/document/70194860/entry/10058) постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 года № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей", при рассмотрении дел о защите прав потребителей под убытками следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

Пленум Верховного Суда Российской Федерации в [пункте 12](https://arbitr.garant.ru/#/document/71100882/entry/12) Постановления от 23 июня 2015 года № 25 "О применении судами положений раздела I части первой [Гражданского кодекса](https://arbitr.garant.ru/#/document/10164072/entry/0) Российской Федерации" разъяснил, что по делам о возмещении убытков истец обязан доказать, что ответчик является лицом, в результате действий (бездействия) которого возник ущерб, а также факты нарушения обязательства или причинения вреда, наличие убытков.

Таким образом, привлечение к гражданско-правовой ответственности в виде возмещения убытков возможно при установлении совокупности следующих условий: доказанности наличия убытков и их размера; противоправности поведения причинителя вреда; наличия причинно-следственной связи между его противоправным поведением и возникшими убытками.

В обоснование доводов о несении убытков истцом в материалы дела представлен чек об исходящем переводе СБП от 23.04.2025 на сумму 7000,00 рублей, где плательщиком указана Г.А. , однако определить вид, количество и стоимость оказанных парикмахерских услуг из указанного чека не представляется возможным (л.д. 14), иных доказательств, подтверждающих несение истцом убытков в том числе в размере 14000,00 рублей в материалы дела не представлено.

Кроме того обращение истца к другому мастеру (парикмахеру) 23.04.2025 осуществлено добровольно, исходя из принципа свободы договора, доказательств того, что оно связано с ненадлежащим оказанием услуг по смывке окрашенных волос (выход из черного цвета), в материалы дела не представлено, в связи с чем к убыткам, подлежащим возмещению ответчиком в связи с нарушением прав истца как потребителя, в силу вышеизложенных норм материального права и разъяснений по их применению данные расходы истца отнесены быть не могут.

Проанализировав представленные сторонами доказательства, дав им оценку на предмет относимости и допустимости в соответствии со [ст. ст. 59](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/59), [60](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/60) ГПК РФ, суд считает необходимым отказать в удовлетворении исковых требований Хакимовой Г.А. к ответчику Лопатиной А.Г. о взыскании денежных средств за оказание услуги ненадлежащего качества, поскольку доводы истца об оказании ответчиком парикмахерских услуг ненадлежащего качества, повреждение ответчиком вещи истца во время оказания парикмахерских услуг, а также наличие у истца убытков в результате некачественно оказанной ответчиком услуги, в ходе судебного разбирательства не подтвердились.

Положениями [ст. 15](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/15) Закона «О защите прав потребителей» установлено, что моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

Из разъяснений в п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17  "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" следует, что при разрешении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

В соответствии с [п. 6 ст. 13](https://msud.garant.ru/#/document/10106035/entry/1306) Закона «О защите прав потребителей» при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Поскольку по заявленным истцом основаниям нарушение её прав как потребителя не установлено, учитывая требования закона и установленные обстоятельства, суд не находит оснований для удовлетворения требований истца о взыскании с ответчика неустойки, штрафа и компенсации морального вреда.

Поскольку в удовлетворении требований о защите прав потребителя истцу отказано, соответственно судебные расходы по оплате услуг представителя в размере 35000,00 рублей удовлетворению не подлежат, поскольку указанные требования производны от основных требований.

Согласно [п. 3 ст. 17](https://arbitr.garant.ru/#/document/10106035/entry/173) Закона «О защите прав потребителей» потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей,

освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Из положений [пп. 4 п. 2 ст. 333.36](https://arbitr.garant.ru/#/document/10900200/entry/333036204) НК РФ следует, что от уплаты

государственной пошлины по делам, рассматриваемым в судах общей юрисдикции, а также мировыми судьями, с учетом положений п. 3 настоящей статьи освобождаются истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей.

По настоящему делу Хакимова Г.А. является истцом по иску, связанному с нарушением прав потребителя. При этом [ч.2 ст. 103](https://arbitr.garant.ru/#/document/12128809/entry/10320) ГПК РФ предусмотрено, что при отказе в иске издержки, понесенные судом в связи с рассмотрением дела, взыскиваются с истца, не освобожденного от уплаты судебных расходов, в доход бюджета, за счет средств которого они были возмещены.

Таким образом, поскольку в силу закона Хакимова Г.А. освобождена  от

уплаты государственной пошлины, оснований для взыскания с неё как с истца, которому отказано в удовлетворении требований, государственной пошлины, не имеется, что согласуется с положениями [ч. 2 ст. 103](https://arbitr.garant.ru/#/document/12128809/entry/10320) ГПК РФ.

На основании изложенного, руководствуясь [ст. ст. 56](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/56), 167, [194 - 198](https://msud.garant.ru/#/document/12128809/entry/194),199  Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации суд,

РЕШИЛ:

В удовлетворении исковых требований Хакимовой Гузели Асгатовны к Лопатиной Анастасии Геннадьевне о защите прав потребителя отказать.

Решение может быть обжаловано в апелляционном порядке в Когалымский городской суд Ханты – Мансийского автономного округа – Югры через мирового судью в течение месяца со дня принятия решения суда в окончательной форме.

Мотивированное решение изготовлено «29» сентября 2025 года.

Мировой судья: подпись

Копия верна.

Мировой судья Филяева Е.М.

Подлинник решения подшит в материалах гражданского дела № 2-1365-1703/2025 судебного участка № 3 Когалымского судебного района Ханты-Мансийского автономного округа –Югры