

---

# Нормы гражданского права и иных нормативных актов, установленные в отношении процесса оказания услуг в салонах красоты и практика нарушения установленных требований

Гребёнкин Кирилл  
Александрович,  
аспирант  
направления «Частно-правовые  
(цивилистические) науки»  
в Московском финансово-  
промышленном университете  
«Синергия» (Университет  
«Синергия»)

*Аннотация:* салон красоты – это место, куда приходят за получением услуг красоты по различным направлениям – будь то маникюр, макияж или архитектура бровей, окрашивание волос и их стрижка, при этом абсолютное большинство, приходя в салон, совершенно не думает о каких-либо подоплёках, которые могут их поджидать – а именно нарушение их гражданских прав на получение услуг надлежащего качества, о которых говорится в предложенной каждым салоном публичной оферте. Достаточно часто на разных видеохостингах можно увидеть то, в каких условиях работают мастера, как они хранят инструменты и как делают опасным наше посещение салона красоты и его пребывание в нем. Важно понимать, как и в каких условиях должны обслуживаться клиенты любого салона с точки зрения права: будто то салон премиум класса, будь то эконом-салон под домом.

*Ключевые слова:* применение норм гражданского права в салонах красоты, салоны красоты как часть права, оказание услуг в салонах красоты, гражданское право, частно-правовые науки, цивилистические науки.

Безусловно, салон красоты представляет собой место, где должно появиться максимальное доверие между мастером и клиентом, где у клиентов не должны всецело возникать вопросы относительно своей безопасности, так как мастера должны позаботиться об этом сами по причине того, что взяли на себя

---

---

ответственность оказывать людям услуги по уходу за собой. Как правило, среди тех услуг, которые могут быть выделены как основные, встречаются:

- архитектуру бровей и их окрашивание;
- маникюр и педикюр;
- стрижку, окрашивание и укладку волос;
- процедуры для тела – как отдельная категория;
- макияж.

Для того, чтобы детальнее рассмотреть то, каким должно быть обслуживание, с чего оно должно начаться, обратимся к тому, что обычно предлагают салоны красоты своим клиентам, а именно публичная оферта на оказание услуг (далее – Оферта). В качестве примера была Оферта салона маникюра и педикюра, которая будет рассмотрена в данной статье. Начнем с того, что сразу же Оферта отсылает к п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 16.04.2022) (далее – ГК РФ), в котором обозначено, что Оферта адресуется любому физическому лицу, что Оферта – официальное и публичное предложение юридического лица, берущего на себя организацию оказания услуг красоты для физических лиц [2]. Далее Оферта закрепляет, что акцептом Оферты является проведение клиентом оплаты услуг в закреплённом документе порядке. Оферта отсылает к п. 3 ст. 438 ГК РФ, которая характеризует сам акцепт и позицию, обозначенную документом ранее (то есть уплату соответствующей суммы за услуги и что это равносильно акцепту оферты), данный акцепт означает заключение договора об оказании услуг в данном салоне между клиентом и салоном и подтверждение клиентом согласия с положениями Оферты [2]. Салон использует и онлайн систему записи, поэтому со списком услуг и ценами на них можно ознакомиться на их сайте.

Оферта также имеет раздел «Предмет договора», сообщающий о перечне услуг и адресе нахождения салона [8].

Следующие разделы касаются прав и обязанностей обеих сторон, где чётко регламентировано качество услуг, что и как делать необходимо обеим сторонам, а что запрещено или что является основанием для отказа в оказании услуг.

---

---

Следующий раздел касается порядка оказания услуг – времени начала оказания услуг, времени окончания оказания услуг, порядок отказа от услуги.

Остальные разделы касаются стоимости услуг и порядка расчетов, ответственности сторон, срока действия оферты и условий её изменения, конфиденциальности и реквизитов оказывающего услуги [9].

После того, как была рассмотрена типовая структура оферты для салона красоты, важно выделить требования оказания услуг надлежащего качества, которые закреплены смежными актами для разных видов деятельности. Например, для деятельности в качестве мастера ногтевого сервиса нужно руководствоваться соответствующим стандартом, который и закрепляет положения о том, что такое «надлежащее качество оказания услуг ногтевого сервиса», какие требования предъявляются к мастерам, оказывающим услуги в данной сфере. Им является Приказ Росстандарта от 27.03.2018 № 152-ст от 1 октября 2018 г. ГОСТ Р 58091-2018 «Услуги бытовые. Ногтевой сервис. Терминология, классификация и общие требования» (далее – ГОСТ Р 58091-2018) [4].

По данному документу установлены требования, называемые «общие требования к ногтевому сервису» (п. 5 ГОСТ Р 58091-2018). Данные требования безоговорочно должны соблюдаться мастерами салонов красоты любого уровня, так как в первую очередь это – здоровье клиента. Среди них:

- данные услуги должны соответствовать ГОСТ Р 58091-2018, нуждам клиента, быть безопасными для жизни и здоровья клиента, окружающей среды и имущества потребителей и исполнителей услуг;

- при оказании такого вида услуг нужно учитывать противопоказания клиента, индивидуальные особенности клиентов и риски для здоровья и жизни клиента – при этом в том случае, если есть один из этих моментов, салон должен отказать в оказании услуг клиенту;

- при оказании услуг нужно соблюдать требования СанПиН 2.1.2.2631-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги», касающиеся

---

---

обработки расходных материалов, их утилизации, условий поддержания чистоты помещений и т.д.

- место специалиста по ногтевому сервису должно быть оснащено расходными материалами, профессиональными косметическими, моющими, дезинфицирующими и антисептическими средствами, типовыми инструментами и оборудованием;

- для всех средств, инструментов и оборудования, которые требуют подтверждения сертификации, должна быть декларация/сертификат соответствия, которые оформляются согласно техническому регламенту Таможенного союза ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» [1];

- выставляются требования по стерилизации оборудования, инструментов, о соответствии оборудования и материалов для стерилизации инструментов установленным требованиям, установлено количество наборов инструментов, которое должно быть на каждом рабочем месте – не менее 3 [3].

Нужно отметить и то, что документ закрепляет собой основные показатели ногтевого сервиса – речь идёт о том, что услуга должна быть оказана с удовлетворением эстетических и гигиенических потребностей клиента, чтобы после процедуры все остатки процесса работы были убраны с кожи и подногтевого пространства и многое другое [6]. Важен и сам мастер, так как от него зависит весь процесс оказания услуги – в отношении него также установлены требования по прохождению медицинского обследования, профессиональной квалификации и ее постоянного улучшения и совершенствования, умение им оказать первую помощь, организовывать рабочее место, знание им санитарных норм, правил личной гигиены, требований безопасности, уметь дезинфицировать и стерилизовать инструменты, знать анатомию и физиологию кистей и стоп, правила по использованию инструментов и многие иные немаловажные требования [7].

Как уже было сказано, даже несмотря на класс салона – бизнес или эконом – подобные требования должны быть соблюдены. Тем не менее, очень часто мастера не берут во внимание многие требования, а лишь оказывают услуги с абсолютным минимумом: нестерилизованными инструментами, используя многократно

---

---

одноразовые расходники, набирая продукт прямо из упаковки и нанося его клиенту тем же способом и расходником, что и другим, работа без перчаток, отсутствие у работников медицинских книжек, принятие клиента на услугу и отсутствие предварительной оценки его потребностей, как результат – выполнение услуги не отвечающей требованиям клиента и многое другое.

В качестве практических примеров можно использовать экспресс-салоны, которые работают на скорость и часто не соблюдают требований, перечисленных выше. В результате посещения таких салонов очень часто можно приобрести различные заболевания: гепатит В и С, грибки, ВИЧ и иными заболеваниями [5].

В том случае, если клиент видит очевидные нарушения или не доволен результатом услуги – он может отказаться от ее оплаты и обосновать это причинами, по которым результат его не устраивает и, соответственно, не заключать оферту путём оплаты услуги. Важно знать, что даже несмотря на проделанную работу мастером, в случае, если есть веские причины, которые посягают на безопасность и здоровье клиента, на эстетический результат процедуры, можно отказаться от результата услуги. В том случае, если был причинен вред, данный результат необходимо задокументировать и обратиться в суд с исковым заявлением, так как услуга оказана ненадлежащим образом и причинен ущерб здоровью, что является основанием для взыскания компенсации.

### **Список использованных источников**

1. Решение Комиссии Таможенного союза от 23.09.2011 № 799 (ред. от 22.12.2020) «О принятии технического регламента Таможенного союза «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (вместе с «ТР ТС 009/2011. Технический регламент Таможенного союза. «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»).

2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 16.04.2022).

3. Санитарно-эпидемиологические правила и нормы СанПиН 2.1.2.2631-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций коммунально-бытового назначения, оказывающих парикмахерские и косметические услуги»

4. Приказ Росстандарта от 27.03.2018 № 152-ст от 1 октября 2018 г. ГОСТ Р

---

---

58091-2018 «Услуги бытовые. Ногтевой сервис. Терминология, классификация и общие требования».

5. ВНИМАНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Гепатит В – опасное инфекционное заболевание // «Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» URL: [https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news\\_details.php?ELEMENT\\_ID=13021](https://www.rospotrebnadzor.ru/about/info/news/news_details.php?ELEMENT_ID=13021) (дата обращения: 09.03.2023).

6. Гепатит от маникюра: врачи предупредили об опасности // Газета.ru URL: [https://www.gazeta.ru/lifestyle/style/2019/07/a\\_12533809.shtml](https://www.gazeta.ru/lifestyle/style/2019/07/a_12533809.shtml) (дата обращения: 01.03.2023).

7. Как может навредить неудачный маникюр // Тинькофф Журнал URL: <https://journal.tinkoff.ru/bad-manicures/> (дата обращения: 13.03.2023).

8. Оферта: что это такое и в чём её особенности // ГК «Астрал» URL: <https://astral.ru/articles/biznes/37938/> (дата обращения: 13.03.2023).

9. Что такое оферта // Совкомблог URL: <https://sovcombank.ru/blog/glossarii/что-такое-oferta> (дата обращения: 13.03.2023).

---