

Правовой разбор: односторонний отказ от договора об оказании услуг связи (интернета), возврат аванса за неиспользованный период и последствия двухдневного отсутствия услуги

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель (физическое лицо, использующее интернет для личных нужд) заключил с оператором связи (провайдером) договор об оказании услуг связи, оплатив авансом шесть месяцев пользования. Фактически услуга оказывалась около месяца (с 14.09), затем наступил перерыв в оказании услуги — интернет отсутствует два дня, связаться с администрацией провайдера невозможно, сроки восстановления неизвестны. Ранее провайдер заявлял потребителю, что «деньги не возвращаются». Потребитель ставит вопрос о расторжении договора в одностороннем порядке и возврате уплаченного аванса за неотработанный (неоказанный) период. Ниже разбираются четыре взаимосвязанных правовых блока: (а) само право потребителя на односторонний отказ от договора; (б) судьба условия договора о невозврате денег; (в) правовые последствия двухдневного неоказания услуги; (г) процедура и сроки возврата.

2. Квалификация правоотношений и применимое право

Прежде чем переходить к версиям, необходимо зафиксировать исходную юридическую рамку, поскольку от неё зависит вся дальнейшая аргументация.

Услуги связи (в том числе доступ в сеть «Интернет») — это возмездные услуги, оказываемые оператором связи пользователю на основании договора возмездного оказания услуг. К таким отношениям применяются:

- **Гражданский кодекс РФ, часть вторая** — глава 39 «Возмездное оказание услуг» (ст. 779–783 ГК РФ), а также общие нормы об обязательствах и договорах (ст. 309, 310, 450, 450.1 ГК РФ);
- **Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»** (далее — Закон о связи) — как специальный закон: в частности ст. 44 (обязанности

оператора), ст. 45 (оказание услуг связи), гл. 7 (защита прав пользователей), ст. 55 (ответственность);

- **Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»**

(далее — ЗоЗПП) — как основной потребительский закон: ст. 4, 10, 13, 15, 16, 17, 27–32.

Приоритет здесь двойной. С одной стороны, **п. 2 ст. 62 Закона о связи** (в действующей редакции; в предложенном контексте приведена ещё не вступившая в силу редакция от 20.02.2026 № 34-ФЗ) прямо отсылает: защита прав пользователей услугами связи определяется, наряду с Законом о связи и ГК РФ, **законодательством о защите прав потребителей**. С другой стороны, **п. 1 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»** прямо относит услуги связи к сфере действия ЗоЗПП. Это означает, что императивные потребительские гарантии (в частности, ст. 16 и ст. 32 ЗоЗПП) действуют в приоритете перед любыми условиями договора и локальными актами оператора.

Оговорка о будущем регулировании. В предоставленном контексте присутствуют нормы **Федерального закона от 20.02.2026 № 34-ФЗ** (в частности, редакции ст. 62 и ст. 68 Закона о связи), которые помечены как **не вступившие в силу**. На дату разбора они не подлежат применению и не могут быть положены в основание требований; их следует воспринимать как перспективное регулирование. То же касается ст. 13.29 ч. 4 КоАП РФ, введённой Федеральным законом от 28.12.2025 № 508-ФЗ, — она касается мониторинга исполнения обязанностей операторами и к возврату аванса отношения не имеет.

3. Версия 1: Право потребителя на односторонний отказ от договора об оказании услуг

3.1. Нормативное основание

Ключевая норма — **статья 32 ЗоЗПП**:

«Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору».

Эта норма — императивная, действует в отношении любых возмездных услуг, включая услуги связи, и **не может быть отменена или ограничена договором**. Ей корреспондирует **п. 1 ст. 782 ГК РФ**:

«Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов».

Право на отказ **безусловное и не требует обоснования причин**: закон не связывает отказ ни с виной исполнителя, ни с недостатками услуги, ни с какими-либо сроками. Потребитель может отказаться в любой момент, в том числе при отсутствии претензий к качеству.

Правовые последствия отказа для договора закреплены в **п. 2 ст. 450.1 ГК РФ**: при правомерном одностороннем отказе от договора договор прекращается с момента, когда сторона получила уведомление об отказе, если иной срок не установлен законом или договором.

3.2. Особенность расчёта при авансовой оплате

При авансовой оплате (в вашем случае — полугодовой) возврату подлежит сумма, приходящаяся на период, в течение которого услуга не будет оказана, за вычетом **фактически понесённых исполнителем расходов**, документально подтверждённых. Складывается следующая арифметика:

1. Стоимость услуги за месяц (если она зафиксирована тарифом) × фактически оказанный период (≈1 месяц с 14.09) = сумма, которую исполнитель вправе зачесть как плату за оказанное (либо уменьшить на фактически понесённые расходы).
2. Остаток = уплаченный аванс — фактически понесённые и подтверждённые расходы оператора, но **не менее** уплаченного аванса за вычетом стоимости фактически оказанного периода.

Сложность в том, что ст. 32 ЗоЗПП говорит именно о «фактически понесённых расходах», а не о «стоимости фактически оказанной услуги». Это порождает две конкурирующие позиции, разобранные в разделе 5.

3.3. Практический вывод по версии 1

Да, вы **вправе в любой момент** отказаться от договора об оказании услуг связи и потребовать возврата уплаченного аванса за период, в течение которого услуга не будет оказана. Этот отказ не связан с двухдневным

перерывом — он может быть заявлен и без него. Само право признаётся законом безусловно (ст. 32 ЗоЗПП, п. 1 ст. 782 ГК РФ, п. 2 ст. 450.1 ГК РФ).

4. Версия 2: Недействительность условия о невозврате уплаченных средств

4.1. Общее правило

Пункт 1 ст. 16 ЗоЗПП (в редакции Федерального закона от 04.08.2023 № 420-ФЗ, приведённой в контексте):

«Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объёме».

Федеральный закон от 20.04.2022, изменивший редакцию ст. 16 ЗоЗПП (в контексте — Источники 9 и 10), уточнил формулировку: «Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны». Отдельно перечислены типовые недопустимые условия, к которым относятся:

- **подп. 3** — условия, устанавливающие для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного **статьей 32 ЗоЗПП** (то есть права на односторонний отказ);
- **подп. 1** — условия, дающие исполнителю право на односторонний отказ или одностороннее изменение условий, если законом это не предусмотрено;
- **подп. 4** — условия, исключающие или ограничивающие ответственность исполнителя за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;
- **подп. 5** — условия, обуславливающие приобретение одних услуг обязательным приобретением иных;
- **подп. 6** — условия о выполнении дополнительных работ (услуг) за плату без получения согласия потребителя.

4.2. Применение к вашему случаю

Условие договора (или устное заявление сотрудника компании) о том, что «деньги не возвращаются», напрямую **блокирует реализацию вашего**

права, предусмотренного ст. 32 ЗоЗПП. Это ровно тот случай, который прямо подпадает под **подп. 3 п. 2 ст. 16 ЗоЗПП** — условие, препятствующее свободной реализации права на отказ. Такое условие **ничтожно** в силу прямого указания в п. 1 ст. 16 ЗоЗПП (в редакции Закона от 20.04.2022) и не подлежит применению независимо от того, включено ли оно в письменный договор, в публичную оферту, в тарифный план или в локальный акт оператора.

Кроме того, если оператор **не оказывал услугу**, ссылаясь при удержании денег на такое условие, — это уже и **нарушение подп. 4 п. 2 ст. 16 ЗоЗПП** (условие, исключаящее ответственность исполнителя за неисполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом).

Устное заявление «деньги не возвращаются» само по себе юридической силы условия не имеет, но если оно сделано со ссылкой на договор и сопровождается фактическим удержанием денег, оно подлежит оценке как часть поведения оператора при исполнении договора и может быть квалифицировано как отказ от исполнения законного требования потребителя (см. раздел 6).

4.3. Практический вывод по версии 2

Условие о невозврате (в любой форме — письменной или устной) **не имеет юридической силы** для вас как потребителя. Оно ничтожно в силу п. 1 ст. 16 ЗоЗПП и подп. 3 п. 2 ст. 16 ЗоЗПП. Ссылка оператора на такое условие при вашем законном требовании о возврате — это, в том числе, основание для взыскания штрафа по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП (см. раздел 6.4).

5. Версия 3: Последствия неоказания услуги (двухдневный перерыв) — уменьшение цены, неустойка, убытки

Это самостоятельный блок прав, **не совпадающий** с блоком «односторонний отказ». Их важно разграничивать, поскольку в суде они дают разные суммы и разные основания.

5.1. Нарушение качества и срока оказания услуги

Неоказание услуги в течение двух дней — это **недостаток услуги** (услуга не соответствует условиям договора и обязательным требованиям — ст. 4 ЗоЗПП) и одновременно **нарушение срока её оказания** (ст. 27 ЗоЗПП: исполнитель обязан оказать услугу в срок, установленный правилами или договором).

5.2. Правовые последствия по ст. 28 и 29 ЗоЗПП

Статья 28 ЗоЗПП устанавливает последствия нарушения срока: - назначить новый срок (**п. 1**); - поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену либо выполнить её своими силами и потребовать возмещения расходов (**п. 2**); - **потребовать уменьшения цены за оказание услуги**; - **отказаться от исполнения договора** (что дополнительно подкрепляет право отказа из раздела 3); - **потребовать возмещения убытков** (п. 1 ст. 28, ст. 15 ГК РФ).

Пункт 5 ст. 28 ЗоЗПП устанавливает неустойку: за каждый день (час) просрочки — **3% цены оказания услуги**, а если цена не определена — 3% общей цены заказа. Договором может быть установлен более высокий размер. Неустойка исчисляется за период с момента, когда услуга должна была быть оказана, но не оказывается.

Применительно к вам: за два дня полного отсутствия услуги вы вправе требовать **неустойку 3% в день** от цены услуги (при её определении через месячный тариф — от стоимости месяца; при отсутствии — от общей цены заказа с учётом периода). **Важно:** перерыв в оказании услуги, если он длится, — длящееся нарушение, и неустойка накапливается до дня фактического восстановления услуги или до прекращения договора.

5.3. Конкурирующая позиция о природе нарушения

Существует и конкурирующая квалификация, которую иногда занимают операторы: разрыв вызван «обстоятельствами технического характера» (авария, работы на сети), что по **п. 6 ст. 68 Закона о связи** (в приведённой редакции) и **ст. 401 ГК РФ** может освобождать оператора от ответственности, если будет доказано, что неисполнение произошло вследствие непреодолимой силы. Однако:

- **бремя доказывания** здесь лежит на операторе (**п. 4 ст. 13 ЗоЗПП**: исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение произошло вследствие непреодолимой силы);
- «авария на сети» — это, как правило, **предпринимательский риск** оператора (п. 3 ст. 401 ГК РФ), а не непреодолимая сила: суды, как правило, не признают технические сбои и отключения непреодолимой силой;
- кроме того, **п. 6 ст. 68 Закона о связи**, на который может ссылаться оператор, помечен как относящийся к **не вступившему в силу закону** (в приведённом контексте), а в любом случае он не снимает с оператора обязанность доказать наличие форс-мажора, что для двухдневного отключения практически невыполнимо.

5.4. Практический вывод по версии 3

Двухдневное отсутствие услуги даёт вам **дополнительный** набор прав — помимо права на отказ по разделу 3: (а) уменьшение цены за период простоя; (б) неустойка 3% в день от цены услуги (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП); (в) возмещение убытков; (г) компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП); (д) штраф 50% в суде (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП). Освободиться от ответственности оператор может лишь доказав непреодолимую силу, что в типичной ситуации технического сбоя невозможно.

6. Процедурный блок: как заявить требование и в какие сроки получить деньги

6.1. Претензионное уведомление

Рекомендуется направить оператору **письменную претензию** (уведомление об отказе от договора) одновременно с требованием о возврате денежных средств. Оптимальные способы, обеспечивающие фиксацию:

- лично под подпись на копии (с отметкой о принятии);
- заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения (адрес — из договора и ЕГРЮЛ);
- через личный кабинет с сохранением скриншотов и, при наличии, через официальный e-mail с подтверждением.

В тексте следует: - сослаться на **ст. 32 ЗоЗПП** и **п. 1 ст. 782 ГК РФ** как на основание одностороннего отказа; - указать, что договор считается прекращённым с даты получения уведомления (**п. 2 ст. 450.1 ГК РФ**), если иной момент не указан; - потребовать возврата суммы за неиспользованный период; - указать, что условие о невозврате ничтожно (**п. 1 ст. 16 ЗоЗПП, подп. 3 п. 2 ст. 16 ЗоЗПП**); - потребовать оплаты неустойки за период простоя (**п. 5 ст. 28 ЗоЗПП**); - указать банковские реквизиты для возврата; - сослаться на **п. 1 ст. 31 ЗоЗПП** — 10-дневный срок удовлетворения.

6.2. Сроки

Пункт 1 ст. 31 ЗоЗПП (в системной связи со ст. 22 ЗоЗПП): требование потребителя о возврате денежной суммы подлежит удовлетворению в **10 дней** со дня предъявления. Требование о возмещении убытков, вытекающих из недопустимого условия (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП в редакции Закона от 20.04.2022), — также **в течение десяти дней** со дня предъявления. По истечении этого

срока у вас возникает право на неустойку по **п. 3 ст. 31 ЗоЗПП** — 1% цены услуги за каждый день просрочки (сверх неустойки по ст. 28).

6.3. Куда ещё можно обратиться

- **Роспотребнадзор** — по факту включения в договор недопустимых условий и нарушения сроков возврата. Состав правонарушения — **ст. 14.8 КоАП РФ** (нарушение права потребителя на информацию/включение недопустимых условий) и, при отказе вернуть деньги, — **ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ**.
- **Роскомнадзор** — по вопросам качества и непрерывности оказания услуг связи, поскольку это уполномоченный контрольный орган в области связи.

6.4. Судебный блок (если мирно не решается)

- **Подсудность** — по вашему выбору: по месту жительства, по месту нахождения оператора или по месту заключения/исполнения договора (**п. 2 ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ**). Условие договора об изменении подсудности в пользу оператора ничтожно (**подп. 2 п. 2 ст. 16 ЗоЗПП**).
- **Госпошлина** — вы освобождены при цене иска до 1 млн руб. (**п. 3 ст. 17 ЗоЗПП, ст. 333.36 НК РФ**).
- **Состав взыскиваемого**: сумма за неиспользованный период + неустойка по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП и п. 3 ст. 31 ЗоЗПП + убытки (ст. 15 ГК РФ) + компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП) + штраф **50%** от присуждённого (**п. 6 ст. 13 ЗоЗПП**) + судебные расходы (ст. 98, 100 ГПК РФ).
- **Доказывание**: с вашей стороны — факт оплаты и факт неоказания услуги (квитанции, выписки, данные о балансе, переписка, скриншоты личного кабинета, показания свидетелей, при необходимости — заключение технической экспертизы/акт от оператора). Сторона оператора — доказать фактически понесённые расходы и (при ссылке на освобождение от ответственности) непреодолимую силу (**п. 4 ст. 13 ЗоЗПП**).

7. Ключевая коллизия: «фактически понесённые расходы» vs. «стоимость фактически оказанного периода»

Здесь важно изложить конкурирующие позиции, поскольку именно от них зависит итоговая сумма возврата.

7.1. Позиция А (доминирующая в судебной практике)

При одностороннем отказе потребителя по **ст. 32 ЗоЗПП** возврату подлежит **разница между уплаченным авансом и стоимостью фактически оказанного периода** (исчисляемой по установленному тарифу за месяц пропорционально времени пользования), а оператор дополнительно вправе удержать **документально подтверждённые фактически понесённые расходы**, связанные с исполнением договора (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ЗоЗПП). Бремя доказывания таких расходов лежит на операторе, и, как правило, к «фактически понесённым» суды относят только прямо связанные с конкретным абонентом затраты, а не общехозяйственные издержки оператора.

Когда применяется: в стандартной ситуации, когда услуга оказывалась, а затем потребитель решил отказаться.

7.2. Позиция Б (при существенном нарушении со стороны оператора)

Если неоказание услуги носит характер **существенного нарушения** (ст. 450 ГК РФ), а тем более если оператор фактически **уклоняется от оказания услуги** и не выходит на связь, отказ потребителя может быть квалифицирован как отказ **вследствие нарушения договора исполнителем**, а не как «свободный» отказ по ст. 32 ЗоЗПП. В этом случае:

- возврату подлежит **вся сумма за неоказанный период без каких-либо удержаний**, поскольку встречное предоставление со стороны оператора отсутствует полностью (**п. 4 ст. 28 ЗоЗПП**: при отказе потребителя исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведённых в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, кроме случая, когда потребитель принял услугу);
- добавляются неустойка, убытки и компенсация морального вреда.

Когда применяется: когда оператор фактически прекратил оказание услуги, не отвечает на обращения, не сообщает сроков восстановления — то есть ведёт себя так, что договор утратил для потребителя смысл.

7.3. Как это выглядит в вашей арифметике

При уплате за 6 месяцев и фактическом пользовании около 1 месяца:

- по **Позиции А**: возврат $\approx 5/6$ аванса минус документально подтверждённые фактические расходы оператора (которые он должен будет доказать);

- по **Позиции Б**: возврат всей суммы за период простоя, начиная с момента, когда услуга перестала оказываться, плюс неустойка 3% в день, плюс моральный вред, плюс штраф 50% в суде.

Суммы по Позиции Б для потребителя объективно выгоднее, но требуют установления факта существенного нарушения. На практике суды часто применяют смешанный подход: возврат стоимости неиспользованного периода (Позиция А) + неустойка и штраф по ЗоЗПП (Позиция Б в части санкций).

8. Практический вывод по каждой версии (сводно)

Версия 1 (ст. 32 ЗоЗПП, п. 1 ст. 782 ГК РФ). Да, вы вправе в любое время отказаться от договора. Уведомление направляйте письменно; договор прекращается с момента получения оператором уведомления (п. 2 ст. 450.1 ГК РФ). Возврату подлежит аванс за неиспользованный период за вычетом документально подтверждённых фактически понесённых расходов оператора.

Версия 2 (ст. 16 ЗоЗПП). Условие/заявление «деньги не возвращаются» ничтожно как ущемляющее ваше право по ст. 32 ЗоЗПП (п. 1 ст. 16, подп. 3 п. 2 ст. 16 ЗоЗПП). Оператор не вправе на него ссылаться. Если он на него всё же сослался и удержал деньги — это самостоятельное основание для штрафа по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП и для обращения в Роспотребнадзор (ст. 14.8 КоАП РФ).

Версия 3 (ст. 28, 29, 31 ЗоЗПП). Двухдневное неоказание услуги — недостаток и нарушение срока. Вы вправе требовать уменьшения цены, неустойку 3% в день от цены услуги (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП), убытки, а при отказе — ещё и неустойку 1% в день за просрочку возврата (п. 3 ст. 31 ЗоЗПП), компенсацию морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП), штраф 50% в суде (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП). Освобождение от ответственности возможно только при доказанной непреодолимой силе (п. 4 ст. 13 ЗоЗПП, п. 3 ст. 401 ГК РФ), что для технического сбоя практически недостижимо.

Общий вывод. Да, вы можете расторгнуть договор в одностороннем порядке и требовать возврата денег за неоказанный период. Заявление компании о невозврате юридически ничтожно. Помимо возврата, вы вправе взыскать неустойку за простой, компенсацию морального вреда и (при доведении дела до суда) штраф 50%. Рекомендуемый порядок: письменная претензия с уведомлением об отказе от договора и требованием возврата (10-дневный срок по п. 1 ст. 31 ЗоЗПП) → при отказе/молчании — жалоба в Роспотребнадзор и Роскомнадзор → иск в суд по месту вашего жительства (освобождение от госпошлины — п. 3 ст. 17 ЗоЗПП).

9. Список использованных нормативных источников и судебных актов

Кодексы и законы:

1. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 309, 310, 401 (п. 3), 450, 450.1 (п. 2), 779–783, 782 (п. 1), 1064, 1082.
2. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 168, 421.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: - ст. 4 (качество услуги); - ст. 13 (ответственность, п. 4 — бремя доказывания, п. 6 — штраф 50%); - ст. 15 (компенсация морального вреда); - ст. 16 (в редакции Федерального закона от 04.08.2023 № 420-ФЗ и Федерального закона от 20.04.2022 — п. 1, подп. 1–6 п. 2); - ст. 17 (подсудность по выбору потребителя, освобождение от госпошлины); - ст. 22, 27, 28 (п. 1, 2, 4, 5), 29, 31 (п. 1, 3); - ст. 32 (право на односторонний отказ).
4. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»: ст. 44, 45, 55, 62 (п. 2), 68 (с оговоркой о не вступившей в силу редакции от 20.02.2026 № 34-ФЗ).
5. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ (изменения в ЗоЗПП, в том числе ст. 16, 28).
6. Федеральный закон от 20.04.2022 (изменение редакции ст. 16 ЗоЗПП; в контексте — Источники 9 и 10: <https://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=603015157>).
7. Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ (изменения в ст. 16 ЗоЗПП).
8. Федеральный закон от 21.12.2013 № 363-ФЗ (изменения в ст. 16 ЗоЗПП).
9. Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ (изменения в ст. 16, 28 ЗоЗПП).
10. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 13.29 (ч. 4), 13.30, 14.8.
11. Налоговый кодекс РФ, часть вторая: ст. 333.36 (освобождение потребителей от госпошлины).

Подзаконные и судебные акты:

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (п. 1 — отнесение услуг связи к сфере ЗоЗПП; п. 28–34 — о неустойке, моральном вреде, штрафе).
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров...» (о претензионном порядке).
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений ГК РФ об ответственности за

нарушение обязательств» (о соотношении ст. 401 ГК РФ и предпринимательского риска).

4. Правила оказания услуг связи по передаче данных (утв. постановлением Правительства РФ от 23.01.2006 № 32) — в части обязанностей оператора по непрерывности и качеству оказания услуг.

Оговорки:

1. Федеральный закон от 20.02.2026 № 34-ФЗ (в предложенном контексте помечен как **не вступивший в силу** — на дату разбора не применяется, учитывается как перспективное регулирование).
2. Федеральный закон от 28.12.2025 № 508-ФЗ (ст. 13.29 ч. 4 КоАП РФ) — к предмету настоящего разбора прямо не относится.

Примечание о реквизитах судебной практики. В настоящем разборе приведены постановления Пленума Верховного Суда РФ как акты, содержащие обязательные разъяснения по применению норм, на которые опираются выводы. Конкретные определения Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ по аналогичным спорам (о возврате аванса по договорам об оказании услуг связи при отказе потребителя) в тексте не цитируются во избежание неточных реквизитов; при подготовке иска их следует подобрать отдельно по СПС с учётом конкретных обстоятельств дела.