

Возврат денежных средств после расторжения договора оказания услуг: правовой разбор

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель в марте 2024 г. отказался от договора с исполнителем (услуга оплачена кредитными средствами), получил письменное/фактическое обещание вернуть остаток денежных средств «в течение 30 рабочих дней» на счёт кредита, однако к сентябрю возврат так и не произведён. Требуется определить: (1) правовое основание возврата остатка и момент, с которого исполнитель считается просрочившим; (2) применим ли к отношениям Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП) и, соответственно, неустойка 3 % в день (а не 1 %, не ст. 395 ГК РФ) и её предел; (3) какие дополнительные суммы взыскиваются сверх возвращаемого остатка (штраф 50 %, компенсация морального вреда, убытки, судебные расходы, индексация) и (4) существует ли специальный «кредитный» механизм возврата, если услуга была дополнительной услугой при потребительском кредите (ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»). Ниже последовательно разобраны все существенные версии — из-за того, что в вопросе не раскрыты вид договора, статус исполнителя и способ оформления расторжения, каждая версия рассматривается отдельно.

2. Раздел I. Исходная квалификация: что нужно установить по документам

От корректной квалификации напрямую зависит применимый срок возврата, вид неустойки и её предел. Юридически значимы три обстоятельства.

2.1. Статус исполнителя и применимость ЗоЗПП

Версия А — ЗоЗПП применяется. Согласно преамбуле ЗоЗПП потребитель — гражданин, использующий услуги исключительно для личных, семейных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; исполнитель — организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги по возмездному

договору. Если контрагент — ООО, АО, ИП, а услуга заказана для личных нужд (ремонт, обучение, туризм, юридические/косметические/бытовые услуги, сервисные карты, страхование и т. п.), ЗоЗПП применяется в полном объёме (п. 1, 2 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17).

Версия В — ЗоЗПП не применяется. Если услугу оказало физическое лицо без статуса ИП при разовом, несистематическом характере деятельности, либо если услуга приобретена для нужд бизнеса (например, оформили на ООО, использовали в коммерческих целях), отношения регулируются только нормами ГК РФ: ст. 310, 450.1, 453, 782, 1102, 1107, 395 ГК РФ. Тогда «потребительских» санкций (неустойка по ст. 28/31 ЗоЗПП, штраф 50 %, моральный вред по ст. 15 ЗоЗПП, освобождение от госпошлины) не будет.

Промежуточная практика. По спорам с лицами, оказывающими услуги без регистрации в качестве ИП, единый подход не сложился: суды нередко применяют ЗоЗПП, если деятельность фактически является систематической предпринимательской (услуги предлагались публично, заключались типовые договоры), и отказывают в применении, если это разовая сделка. Практический критерий — публичность предложения и повторяемость.

Практический вывод. Ключевой документ — договор (или счёт/оферта/чек): в нём указаны наименование и ОГРН/ИНН исполнителя. Наличие ОГРН/ИНН и статуса «общество»/«ИП» практически предreshает применение ЗоЗПП.

2.2. Что именно подписано при расторжении

- **Вариант 1 — письменное соглашение о расторжении с суммой и сроком возврата.** Тогда требование вытекает из соглашения как самостоятельного обязательства (ст. 421, 432, 453 ГК РФ), а просрочка считается с даты, в нём указанной. Если в соглашении есть оговорка «стороны взаимных претензий не имеют» и указана конкретная сумма, рискуют обе стороны: потребитель утрачивает право требовать разницу.
- **Вариант 2 — только заявление потребителя об отказе от договора и переписка/устные обещания.** Тогда действует законный режим: ст. 32 ЗоЗПП (отказ в любое время при оплате фактически понесённых расходов) и ст. 782 ГК РФ. Никакие «30 рабочих дней» обязательной силы не имеют, если не оформлены письменно как условие соглашения.
- **Вариант 3 — подписано соглашение, но с формулировкой «в течение 30 рабочих дней» без указания полной суммы долга.** Это условие о сроке; оно оценивается на соответствие ст. 16 ЗоЗПП (см. п. 4.2).

Практический вывод. До подачи иска нужно письменно зафиксировать размер остатка: либо подписать акт сверки/соглашение с суммой и датой, либо направить претензию с расчётом и получить письменный ответ (или

зафиксировать молчание). Устное обещание «в течение 30 рабочих дней» значимо иначе — как **признание долга**, прерывающее течение срока исковой давности (ст. 203 ГК РФ), и как доказательство при подтверждении перепиской, записью разговора (ст. 55, 71, 77 ГПК РФ).

2.3. Оплата кредитными средствами: две разные правовые ситуации

- **Ситуация 1 — потребитель взял обычный кредит (или использовал кредитную карту) и расплатился им с исполнителем.** Это не меняет существа спора: получателем платежа был исполнитель, спор — с исполнителем. Проценты, уплаченные банку, могут быть заявлены как убытки (см. п. 5.5).
- **Ситуация 2 — услуга является дополнительной услугой, оформленной при заключении договора потребительского кредита (страхование, СМС-информирование, сервисная карта, юридическая «подписка», телемедицина и т. п.), а деньги перечислялись третьему лицу, но со счёта/через банк-кредитор.** Тогда включается специальный механизм ст. 7 Федерального закона № 353-ФЗ (см. Раздел VI). В вопросе прямо упомянут «кредитный счёт», поэтому версию 2 нельзя исключать, и она для практики наиболее рискованна по срокам.

3. Раздел II. Основание требования о возврате остатка

3.1. Версия «отказ от договора возмездного оказания услуг» (основная)

Ст. 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 договору. Аналогичное правило — ст. 782 ГК РФ. Уже возвращённая половина фактически означает, что стороны согласились с удержанием части суммы в счёт фактических расходов либо с частичным возвратом; остаток удерживается без основания.

Ст. 31 (п. 1) ЗоЗПП: требование потребителя о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы подлежит удовлетворению в **десятидневный срок** со дня предъявления требования. Именно это — законный срок, а не «30 рабочих дней».

3.2. Версия «неосновательное обогащение»

Если услуга фактически не оказана вовсе либо удержанная сумма превышает документально подтверждённые фактические расходы исполнителя, разница квалифицируется как неосновательное обогащение (ст. 1102 ГК РФ), причём с начислением процентов с момента, когда приобретатель узнал о неосновательности обогащения (п. 2 ст. 1107 ГК РФ). Эта версия полезна как запасная: она не требует доказывания «потребительского» статуса.

3.3. Версия «договорное обязательство из соглашения о расторжении»

Если соглашение подписано, требование основывается на нём (ст. 309, 310 ГК РФ), а санкция — договорная неустойка (если предусмотрена) либо проценты по ст. 395 ГК РФ. Преимущество: не нужно доказывать применение ЗоЗПП. Недостаток: отсутствуют «потребительские» надбавки (штраф 50 %, моральный вред по ст. 15 ЗоЗПП).

Практический вывод. Наиболее выгодная для потребителя конструкция — п. 3.1 (ЗоЗПП) с резервной ссылкой на п. 3.2. Она даёт и 10-дневный срок, и неустойку по ст. 28/31 ЗоЗПП, и штраф 50 %.

4. Раздел III. Момент начала просрочки

4.1. Общее правило (если ЗоЗПП применяется)

Просрочка начинается с 11-го календарного дня после получения исполнителем письменного требования о возврате (ст. 31 п. 1 ЗоЗПП). Отсюда важное практическое следствие: **если после расторжения в марте письменного требования о возврате остатка потребитель не направлял, неустойку по ст. 31/28 ЗоЗПП можно начислять только с даты, следующей за 10 днями после направления такого требования.** Именно поэтому претензия с расчётом — не формальность, а способ «включить» неустойку.

4.2. Значение условия «в течение 30 рабочих дней» — конкурирующие позиции

- **Позиция 1 (потребительская).** Условие о 30 рабочих днях ухудшает положение потребителя по сравнению с 10-дневным сроком ст. 31 ЗоЗПП и в силу п. 1 ст. 16 ЗоЗПП недействительно (ничтожно) в этой части. Просрочка считается с 11-го дня после требования.

- **Позиция 2 (договорная).** Если срок согласован сторонами в письменном соглашении о расторжении как элемент добровольного урегулирования, суды нередко рассматривают его как согласованную отсрочку исполнения и исчисляют просрочку с 31-го рабочего дня. Такая позиция чаще встречается, когда потребитель подписал соглашение и получил по нему часть денег (что свидетельствует об исполнении соглашения сторонами).
- **Позиция 3 (смешанная).** Суд может признать условие недействительным, но, установив, что потребитель своими действиями признал срок (подписал, получил частичный возврат, не возражал), исчислить неустойку с даты, указанной в соглашении. Это наиболее вероятный компромиссный сценарий.

При 30 рабочих днях срок истекает примерно через 42 календарных дня с даты расторжения. Если расторжение состоялось, например, 15 марта 2024 г., крайняя дата — конец апреля 2024 г.; на сентябрь 2024 г. просрочка составляет ~4,5 месяца (~135–140 дней).

Практический вывод. В претензии и в иске нужно указать оба варианта расчёта (от 11-го дня после требования и от даты, согласованной в соглашении) и просить суд применить тот, который суд признает обоснованным. Это стандартный приём, полностью допустимый в исковом заявлении.

5. Раздел IV. Санкции за просрочку: четыре конкурирующих подхода

5.1. Неустойка 3 % в день — основной «потребительский» вариант

Ст. 31 (п. 3) ЗоЗПП: за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, предусмотренных ст. 31, исполнитель уплачивает неустойку, размер и порядок исчисления которой определяются п. 5 ст. 28 ЗоЗПП. П. 5 ст. 28 ЗоЗПП: **3 % цены оказания услуги** за каждый день (час, если срок определён в часах) просрочки; **сумма неустойки не может превышать цену отдельного вида услуги или общую цену заказа.**

Именно этот вариант (а не 1 %) является правильным для услуг: 1 % по ст. 23 ЗоЗПП относится к требованиям по товарам (ст. 18–22 ЗоЗПП) и к работам/услугам не применяется.

Предел санкции. При 3 % в день неустойка достигает потолка за 34 дня просрочки (100 % цены услуги). К сентябрю при просрочке ~135 дней «сырая»

неустойка составила бы ~400 % цены услуги, поэтому реально взыскиваемая сумма ограничена ценой услуги (ценой заказа).

База начисления — конкурирующие подходы: - расчёт от **невозвращённой суммы** (вопрос: начислять ли на остаток, если часть уже возвращена) — позиция, учитывающая, что потребитель лишён только остатка; - расчёт от **цены услуги (общей цены заказа)** — буквальное прочтение п. 5 ст. 28 ЗоЗПП; предел при этом равен цене услуги.

На практике чаще встречается расчёт от невозвращённой суммы с ограничением сверху ценой заказа. В иске корректно привести оба расчёта и заявить требование по максимальному.

5.2. Неустойка 1 % (ст. 23 ЗоЗПП)

Иногда потребители (и даже суды первой инстанции по аналогии) применяют 1 % в день. Для услуг это **ошибочная квалификация**: ст. 23 ЗоЗПП регулирует нарушение сроков по требованиям, связанным с недостатками товара. Если по каким-то причинам спор переквалифицируют в «товарный» (например, была приобретена не услуга, а товар с предварительной оплатой — тогда работает ст. 23.1 ЗоЗПП с неустойкой 0,5 % в день и пределом в сумму предоплаты), санкция будет существенно ниже. Проверьте предмет договора: если это была передача товара с предоплатой, применима **ст. 23.1 ЗоЗПП** (0,5 % в день, не более суммы предоплаты, 10 дней на возврат — п. 4 ст. 23.1), а не ст. 28/31.

5.3. Проценты по ст. 395 ГК РФ (позиция «денежное обязательство после расторжения»)

Часть практики исходит из того, что после расторжения договора и трансформации обязательства в денежное требование (возврат неосновательно удерживаемой суммы) подлежат начислению проценты по ст. 395 ГК РФ по ключевой ставке Банка России (п. 1 ст. 395 ГК РФ в редакции Федерального закона от 03.07.2016 № 315-ФЗ), по день фактической уплаты (п. 3 ст. 395 ГК РФ), а при неосновательном обогащении — с момента, когда лицо узнало о неосновательности (п. 2 ст. 1107 ГК РФ). При этом проценты существенно меньше 3 % в день (например, при ключевой ставке 16–18 % годовых — около 0,04–0,05 % в день).

Одновременное взыскание исключено: согласно п. 4 ст. 395 ГК РФ, если соглашением сторон предусмотрена неустойка за неисполнение денежного обязательства, проценты по ст. 395 ГК РФ не подлежат взысканию, если иное не предусмотрено законом или договором. Поэтому в иске требование

формулируется альтернативно: «неустойка по ст. 28, 31 ЗоЗПП, а при иной квалификации — проценты по ст. 395 ГК РФ».

5.4. Договорная неустойка из соглашения о расторжении

Если в соглашении о расторжении есть пункт о неустойке (например, «0,1 % за каждый день просрочки»), взыскивается она — и тогда ст. 395 ГК РФ не применяется (п. 4 ст. 395 ГК РФ). Если её размер явно несоразмерен, суд может уменьшить её по заявлению должника, но **не ниже** суммы, определённой по ключевой ставке (п. 6 ст. 395 ГК РФ).

5.5. Убытки сверх неустойки

П. 2 ст. 13 ЗоЗПП: убытки, причинённые потребителю, возмещаются в полной сумме **сверх** неустойки (штрафная неустойка). Практически значимы убытки в виде процентов, начисленных банком на ту часть кредита, которая соответствует невозвращённой сумме (ст. 15, 393 ГК РФ) — подтверждаются справкой банка о начисленных процентах за период просрочки. Если оплата шла кредитными средствами, оформленными специально под эту услугу и это отражено в кредитном договоре, такие проценты доказываются прямым расчётом банка.

5.6. Снижение неустойки судом (ст. 333 ГК РФ)

Применение ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно **по заявлению ответчика** и лишь в исключительных случаях, с обязательным указанием мотивов (п. 34 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17; п. 69–72 постановления Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7). На практике при 3 % в день снижение происходит почти всегда — обычно до 1 % в день, до двукратной ключевой ставки или до суммы, «разумной» по мнению суда. Прогноз: заявленная неустойка будет снижена, но останется значимой; предельный потолок (цена услуги) в любом случае защищает от произвольного «срезания» до символических сумм.

Практический вывод. Заявляйте неустойку по п. 5 ст. 28 через п. 3 ст. 31 ЗоЗПП (3 % в день, не более цены услуги) с расчётом от невозвращённой суммы, альтернативно — проценты по ст. 395 ГК РФ. Готовьтесь к заявлению ответчика о ст. 333 ГК РФ: в иске полезно сразу обосновать соразмерность (длительность просрочки, отсутствие встречного предоставления, статус потребителя).

6. Раздел V. «Что-то сверху»: дополнительные взыскания

6.1. Штраф 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП)

При удовлетворении судом требований потребителя, не исполненных добровольно, суд взыскивает штраф в размере 50 % от суммы, **присуждённой в пользу потребителя**, независимо от того, заявлялось ли такое требование в иске (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП; п. 46 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17). База штрафа = основной долг + неустойка + убытки + компенсация морального вреда. Обязательное условие — наличие **досудебного требования**, не удовлетворённого добровольно: поэтому претензия должна быть вручена под подпись либо направлена ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении (или через сервис с фиксацией доставки).

6.2. Компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151, 1099-1101 ГК РФ)

Компенсируется при наличии вины причинителя и **независимо от возмещения имущественного вреда и понесённых убытков** (абз. 3 ст. 15 ЗоЗПП). Размер определяется судом с учётом степени физических и нравственных страданий и индивидуальных особенностей (ст. 151 ГК РФ). Ориентиры практики по «денежным» потребительским спорам: от 3 000 до 15 000 руб.; систематическое «кормление завтраками» в течение полугода — обстоятельство, обосновывающее размер ближе к верхней границе диапазона. Разъяснения — постановление Пленума ВС РФ от 15.11.2022 № 33.

6.3. Судебные расходы и госпошлина

- Потребители освобождены от госпошлины по искам, связанным с нарушением прав потребителей (п. 3 ст. 17 ЗоЗПП; подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ — при цене иска до 1 000 000 руб.).
- Расходы на представителя и иные издержки возмещаются по ст. 98, 100 ГПК РФ в разумных пределах (постановление Пленума ВС РФ от 21.01.2016 № 1).
- При добровольном удовлетворении ответчиком требований после подачи иска и при последующем отказе истца от иска расходы возлагаются на ответчика (ч. 1 ст. 101 ГПК РФ).

6.4. Индексация и проценты на будущее

Присуждённая сумма может быть проиндексирована по ст. 208 ГПК РФ; по ст. 3 ст. 395 ГК РФ проценты взыскиваются по день фактического исполнения, а по неустойке такая возможность следует из п. 65 постановления Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7.

Практический вывод. Сверх остатка реально получить: неустойку (в пределах цены услуги), штраф 50 % от всей присуждённой суммы, компенсацию морального вреда, убытки (проценты по кредиту), судебные расходы, индексацию и «продолжающееся» начисление до дня фактического исполнения.

7. Раздел VI. Специальная версия: услуга как дополнительная услуга при потребительском кредите (ст. 7 Федерального закона № 353-ФЗ)

Если оплата шла через кредитную организацию и услуга является дополнительной услугой, информация о которой подлежала указанию в заявлении о предоставлении потребительского кредита (ч. 2 ст. 7 Закона № 353-ФЗ), действует специальный механизм:

1. Лицо, оказывающее дополнительную услугу, обязано вернуть денежные средства (за вычетом стоимости фактически оказанной части услуги) в срок **не более семи рабочих дней** со дня получения заявления об отказе, если заявление поступило в срок, установленный п. 2 ч. 2.7 ст. 7 (по общему правилу это «период охлаждения»; для отдельных услуг законом установлены иные сроки) — ч. 2.9 ст. 7.
2. Если третье лицо не вернуло деньги, заёмщик вправе предъявить требование **кредитору**, указав дату своего обращения к третьему лицу. Сроки жёсткие: **не ранее 30 и не позднее 180 календарных дней** со дня обращения с заявлением об отказе к третьему лицу (ч. 2.10 ст. 7).
3. Кредитор обязан в срок **не более семи рабочих дней** вернуть деньги или мотивированно отказать (ч. 2.11 ст. 7). Закрытый перечень оснований отказа — ч. 2.12 ст. 7 (нет подтверждения оплаты; третье лицо уже вернуло деньги; услуга оказана в полном объёме до получения заявления об отказе; пропуск сроков по ч. 2.7 или ч. 2.10).
4. К кредитору, исполнившему эту обязанность, переходят права требования заёмщика к третьему лицу (ч. 2.13 ст. 7).

Критически важный срок. Отсчёт 180 календарных дней идёт от даты обращения заёмщика с заявлением об отказе к третьему лицу. При

расторжении в марте к сентябрю этот срок близок к истечению или уже истёк. Если он пропущен, право требования к кредитору утрачивается и остаётся только иск к самому исполнителю (третьему лицу). Проверить дату письменного заявления об отказе от дополнительной услуги нужно немедленно: при приближении к 180-му дню требование кредитору следует направить незамедлительно.

Практический вывод. Если применим этот механизм, оптимальная последовательность — требование к исполнителю (7 рабочих дней) → требование к кредитору (в пределах 30–180 дней) → далее иск. Специальные нормы ст. 7 Закона № 353-ФЗ не отменяют ЗоЗПП: неустойка, штраф и моральный вред сохраняются, но применительно к тому лицу, которое просрочило исполнение.

8. Раздел VII. Процессуальная часть

8.1. Подсудность

- По искам о защите прав потребителей истец выбирает суд: по месту нахождения организации (жительства ИП), по своему месту жительства или пребывания, по месту заключения либо исполнения договора (п. 2 ст. 17 ЗоЗПП).
- Для споров из договора потребительского кредита территориальная подсудность может быть изменена в индивидуальных условиях **только по искам кредитора к заёмщику** и только в пределах субъекта РФ по месту нахождения заёмщика (ч. 2, 3 ст. 13 Закона № 353-ФЗ). Условие договора о рассмотрении иска самого потребителя по месту нахождения кредитора/исполнителя ухудшает его положение и недействительно (ст. 16 ЗоЗПП).
- Цена иска до 100 000 руб. — мировой судья; свыше — районный суд (ст. 23 ГПК РФ). Требование о компенсации морального вреда само по себе не выводит дело из подсудности мирового судьи при цене иска в пределах порога.
- К иску обязательно приложить доказательства направления ответчику копии иска с приложениями (п. 6 ч. 1 ст. 132 ГПК РФ) — несоблюдение влечёт оставление без движения.

8.2. Обязательный досудебный порядок

Для потребительских споров по общему правилу досудебный (претензионный) порядок не является обязательным условием обращения в суд; исключения устанавливаются отдельными федеральными законами. Однако претензия

обязательна **фактически**: без неё нет штрафа по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП и не начинается течение 10-дневного срока по ст. 31 ЗоЗПП.

8.3. Содержание претензии (минимально достаточное)

1. Реквизиты сторон, реквизиты договора/счёта/чека.
2. Дата и основание отказа от договора; ссылка на ст. 32 ЗоЗПП (или ст. 782 ГК РФ).
3. Сумма, подлежащая возврату (цена услуги минус возвращенное).
4. Расчёт неустойки по п. 5 ст. 28 через п. 3 ст. 31 ЗоЗПП и альтернативно — по ст. 395 ГК РФ.
5. Требование о возврате в 10-дневный срок (ст. 31 п. 1 ЗоЗПП) с указанием банковских реквизитов.
6. Предупреждение о последующем обращении в суд с требованиями о неустойке, штрафе 50 %, компенсации морального вреда и судебных расходах.
7. Способ направления: под подпись на копии, либо ценным письмом с описью вложения и уведомлением, либо через сервис с фиксацией доставки.

8.4. Иллюстративный расчёт (подставить фактические суммы)

Пусть цена услуги — 100 000 руб., возвращено — 50 000 руб., остаток — 50 000 руб., расторжение 15.03.2024, требование получено исполнителем 01.09.2024. - Срок по ст. 31 п. 1 ЗоЗПП — до 11.09.2024; просрочка с 12.09.2024. - На 01.12.2024 просрочка — 81 день; $3 \% \times 81 = 243 \%$ остатка, но предел — цена услуги (100 000 руб.), а при расчёте от остатка его потолок в практике — 50 000 руб. Требование: неустойка 50 000 руб. (с оговоркой о расчёте от цены услуги — 100 000 руб. с учётом ограничения). - Если суд применит ст. 333 ГК РФ и снизит до 1 % в день — $0,01 \times 81 \times 50\,000 = 40\,500$ руб.; если до двукратной ключевой ставки — порядок 10 000–15 000 руб. - Проценты по ст. 395 ГК РФ (альтернативный вариант) при ключевой ставке ~18 % годовых: $\approx 50\,000 \times 18 \% \times 81/365 \approx 2\,000$ руб. - Моральный вред — ориентировочно 5 000–15 000 руб. - Штраф 50 % — от суммы (неустойка + моральный вред + убытки + основной долг). - Убытки — фактически начисленные банком проценты на невозвращённую сумму за период просрочки (по справке банка).

Видно, что «сверх» возврата реально получить сумму, сопоставимую с самим долгом, — но не «3 % × 135 дней» из-за законодательного предела и ст. 333 ГК РФ.

9. Раздел VIII. Внесудебные рычаги (их обычно используют параллельно с иском)

1. **Жалоба в Роспотребнадзор** (ст. 40 ЗоЗПП; Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утв. постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322) — основание для внеплановой проверки, предписания, привлечения к административной ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ.
2. **Обращение в прокуратуру** — при массовом характере нарушений (ст. 10, 27 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»).
3. **Жалоба в Банк России** — если контрагент кредитная организация, НФО, КПК, страховщик, действующие на финансовом рынке.
4. **Обращение в общество защиты прав потребителей** — коллективный иск о признании действий противоправными в отношении неопределённого круга потребителей (ст. 46 ЗоЗПП): вступившее в силу решение по такому иску обязательно для суда, рассматривающего иск конкретного потребителя, в части вопросов, имели ли место действия и кто их совершил.
5. **Заявление в полицию по ст. 159 УК РФ** — версия применима, если с самого начала имелись признаки отсутствия намерения исполнять обязательство (например, услуга не оказывалась, договор типовой-«пустышка», деньги собирались массово). Следует понимать: при типичном гражданско-правовом споре о просрочке возврата отказ в возбуждении уголовного дела ожидаем, и этот путь следует рассматривать как вспомогательное давление, а не как основной.

10. Практические выводы по каждой версии

Версия А (услуга у организации/ИП, личные нужды) — базовый и наиболее выгодный сценарий. Основание: ст. 32 ЗоЗПП (отказ в любое время) + ст. 31 ЗоЗПП. Срок возврата — 10 дней с даты письменного требования. Санкции: неустойка 3 % в день по п. 5 ст. 28 через п. 3 ст. 31 ЗоЗПП с пределом в цену услуги; штраф 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП); компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151 ГК РФ); убытки сверх неустойки (п. 2 ст. 13 ЗоЗПП); судебные расходы (ст. 98, 100 ГПК РФ); освобождение от госпошлины (п. 3 ст. 17 ЗоЗПП). Подсудность — по выбору потребителя (п. 2 ст. 17 ЗоЗПП), до 100 000 руб. — мировой судья.

Версия В (услуга у физического лица без статуса ИП либо услуга для бизнес-целей) — ЗоЗПП не применяется. Основание: ст. 782, 1102, 1107, 395 ГК РФ. Санкция — только проценты по ст. 395 ГК РФ (ключевая ставка) и

подтверждённые убытки; штраф 50 %, моральный вред «из Закона о защите прав потребителей» и освобождение от госпошлины недоступны. Соотношение сил существенно хуже по размеру взыскания.

Версия С (есть письменное соглашение о расторжении с суммой и сроком) — взыскание по соглашению. Основание: ст. 309, 310, 421, 432 ГК РФ. Санкция — договорная неустойка, а при её отсутствии — проценты по ст. 395 ГК РФ (п. 4 ст. 395 ГК РФ исключает их одновременное взыскание). Условие «30 рабочих дней» при этом оценивается как согласованное сторонами; шанс «передвинуть» просрочку на 11-й день ниже, но не исключён (ст. 16 ЗоЗПП). Плюс соглашения — упрощённое доказывание долга; минус — возможная утрата права на разницу, если в тексте есть оговорка об отсутствии претензий.

Версия D (услуга — дополнительная услуга при потребительском кредите) — специальный механизм ст. 7 Закона № 353-ФЗ. Срок возврата третьим лицом — 7 рабочих дней (ч. 2.9); требование к кредитору — в окне от 30 до 180 календарных дней (ч. 2.10); срок ответа кредитора — 7 рабочих дней (ч. 2.11) с закрытым перечнем отказов (ч. 2.12); переход права требования к кредитору (ч. 2.13). Главный риск — пропуск 180-дневного окна, поэтому проверка даты заявления об отказе и срочное направление требования кредитору — первоочередные действия.

Версия E (товар с предварительной оплатой, а не услуга). Применима ст. 23.1 ЗоЗПП: 10 дней на возврат предоплаты (п. 4), неустойка 0,5 % за каждый день просрочки с ограничением суммой предоплаты (п. 3), а не 3 %. Существенно ниже, но требует иной доказательственной базы (срок передачи товара должен быть в договоре).

Рекомендуемая последовательность действий. (1) Проверить статус контрагента и предмет договора, собрать платёжные документы и всю переписку; (2) зафиксировать дату заявления об отказе от услуги — если применима версия D, немедленно направить требование кредитору (пока не истёк 180-дневный срок); (3) направить исполнителю письменную претензию с расчётом неустойки по ст. 28/31 ЗоЗПП (это запускает 10-дневный срок и создаёт основание для штрафа 50 %); (4) параллельно подать жалобу в Роспотребнадзор; (5) при неудовлетворении — иск по месту своего жительства с требованиями: остаток долга, неустойка (альтернативно проценты по ст. 395 ГК РФ) с продолжением начисления до фактического исполнения, убытки (проценты по кредиту), компенсация морального вреда, штраф 50 %, судебные расходы, индексация по ст. 208 ГПК РФ.

11. Список использованных нормативных источников и судебной практики

Нормативные акты 1. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 15, 151, 196, 203, 309, 310, 316, 393, 394, 395, 408, 421, 432, 450.1, 453; ст. 1099–1101. 2. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 782, 1102, 1107. 3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: преамбула; ст. 13 (п. 2, 6), 15, 16 (п. 1, 3), 17, 23, 23.1, 28 (п. 1, 5), 31 (п. 1, 3), 32, 40, 46. 4. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»: ст. 7 (ч. 2.7–2.13), ст. 13 (ч. 2–4); в редакции Федерального закона от 24.07.2023 (изменения в части дополнительных услуг). 5. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 23, 55, 71, 77, 98, 100, 101, 131, 132, 208. 6. Налоговый кодекс РФ, часть вторая: подп. 4 п. 2 ст. 333.36. 7. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.8. 8. Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»: ст. 10, 27. 9. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека». 10. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ (изменения в ЗоЗПП; в том числе действующие редакции ст. 15, 16, 17, 23.1, 46).

Судебная практика и разъяснения 11. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (п. 1, 2, 34, 46). 12. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 «О применении судами некоторых положений Гражданского кодекса Российской Федерации об ответственности за нарушение обязательств» (п. 65, 69–72). 13. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда». 14. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 № 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении» (в части исчисления процентов). 15. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела».

Примечание: разбор построен на описанной фактической картине. Итоговая квалификация (применимость ЗоЗПП, момент начала просрочки, база начисления неустойки) зависит от текста договора, содержания соглашения о расторжении и даты письменного заявления об отказе от услуги; при расхождении фактических документов с описанной картиной выводы подлежат корректировке.