

ПРАВОВОЙ РАЗБОР

I. Краткая постановка вопроса

Гражданка 74 лет (пенсионерка, доход — пенсия 23 000 руб.) прошла двухмесячный курс по нумерологии (28.10.2024 — 26.12.2024) стоимостью 157 000 руб., оплаченный полностью за счёт кредитных средств. По окончании курса она пришла к выводу, что услуга оказана некачественно (не получены базовые знания, позволяющие консультировать), обратилась в школу с требованием о возврате денег и получила отказ со ссылкой на полное прохождение курса; запрос о предоставлении реквизитов для оплаты также оставлен без ответа. Требуется определить, существует ли правовая возможность возврата уплаченной суммы (полностью или частично), какие нормы подлежат применению, каков порядок действий и как соотносятся три правовые линии: (1) безусловное право на отказ от договора об оказании услуг (ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», далее — ЗоЗПП; ст. 782 ГК РФ); (2) ненадлежащее качество услуги как самостоятельное основание возврата, неустойки и компенсации морального вреда (ст. 4, 29, 31 ЗоЗПП); (3) квалификация деятельности школы как образовательной либо информационно-консультационной и влияние этой квалификации на объём прав потребителя (Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», далее — Закон № 273-ФЗ).

Ниже разбор построен по версиям: каждая правовая версия изложена отдельно, с указанием применяемых норм, конкурирующих судебных подходов и практического вывода.

II. Квалификация деятельности школы: образовательная услуга или информационно-консультационная услуга

Это ключевой «развилочный» вопрос: от него зависит набор применимых норм и объём доступных требований.

Версия А. Деятельность является образовательной (реализуется образовательная программа)

Признаки: наличие договора об оказании платных образовательных услуг, учебного плана/расписания, промежуточной и итоговой аттестации, выдача документа об образовании или о квалификации (диплом, сертификат о повышении квалификации, удостоверение).

Применимые нормы: - ст. 2, 12, 75, 76 Закона № 273-ФЗ (образовательная деятельность, программы дополнительного образования и дополнительного профессионального образования); - ст. 54 Закона № 273-ФЗ (договор об образовании; согласно ч. 3 данной статьи условия договора, ограничивающие права обучающегося или снижающие уровень гарантий по сравнению с законодательством, **не подлежат применению**); - ст. 61 Закона № 273-ФЗ (досрочное прекращение образовательных отношений, в том числе по инициативе обучающегося); - Правила оказания платных образовательных услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 15.09.2020 № 1441 (раздел о порядке изменения и расторжения договора); - ст. 91 Закона № 273-ФЗ и Положение о лицензировании образовательной деятельности, утв. постановлением Правительства РФ от 29.12.2020 № 1490 (обязательность лицензии).

Практическое значение: если школа ведёт образовательную деятельность **без лицензии** (при наличии признаков образовательной программы и выдачи документа об образовании), это самостоятельное и очень сильное основание: услуга оказана в нарушение законодательства, потребитель введён в заблуждение относительно возможности получить квалификацию, что даёт право требовать возврата всей суммы (ст. 8, 10, 12 ЗоЗПП; ст. 168 ГК РФ; ст. 167, 1102 ГК РФ), а также обращения в Рособrnадзор (ст. 93 Закона № 273-ФЗ) и в прокуратуру. Административная и уголовная плоскости: ст. 14.1 КоАП РФ, ст. 171 УК РФ.

Версия Б. Деятельность носит информационно-консультационный (просветительский) характер

Признаки: отсутствие учебного плана и аттестации, выдача «сертификата участника» либо отсутствие какого-либо документа, продажа доступа к вебинарам/материалам, формат «марафона», «интенсива», «клуба».

Применимые нормы: глава 39 ГК РФ (ст. 779, 781, 782), ЗоЗПП (ст. 4, 10, 12, 16, 27–32). Лицензия не требуется: деятельность в виде разовых лекций, семинаров, стажировок и иных видов обучения, не сопровождающаяся итоговой аттестацией и выдачей документов об образовании и (или) о

квалификации, лицензированию не подлежит (Положение о лицензировании образовательной деятельности, утв. постановлением Правительства РФ от 29.12.2020 № 1490; ст. 91 Закона № 273-ФЗ).

Практическое значение: объём прав потребителя в этом случае определяется общими нормами ЗоЗПП и ГК РФ; «отсутствие лицензии» как довод не работает, но сохраняются все требования, связанные с качеством и с правом на отказ от договора.

Версия В. Смешанный характер с элементами навязывания дополнительных услуг

Если помимо основного курса продавались «дополнительные» услуги (личные консультации, «диагностики», доступ к закрытым чатам, «разборы») без письменного согласия потребителя, применяется п. 3 ст. 16 ЗоЗПП: исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы (услуги) за плату; потребитель вправе отказаться от их оплаты, а если они оплачены — потребовать возврата уплаченной суммы. Согласие на дополнительные платные услуги оформляется в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом. С 2023 года этот запрет усилен Федеральным законом от 04.08.2023 № 420-ФЗ.

Практический вывод по разделу: необходимо установить точный правовой статус школы — по выписке из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (виды деятельности по ОКВЭД), по реестру лицензий Рособнадзора, по содержанию договора и по тому, какой документ выдан по окончании курса. Если выдавался документ об образовании/квалификации — позиция с лицензией становится решающей и существенно повышает шансы на полный возврат. Если это «инфокурс» — работаем через ст. 32 ЗоЗПП и ст. 29 ЗоЗПП (разделы III-IV).

III. Право на отказ от договора в любое время (ст. 32 ЗоЗПП, ст. 782 ГК РФ) и возражение «курс пройден полностью»

Позиция 1 (потребителя): право на отказ безусловно и не связано с качеством услуги

Нормы: 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 данному договору; п. 1 ст. 782 ГК РФ — то же правило для заказчика по договору возмездного оказания услуг.

Существо позиции: право на отказ не поставлено законом в зависимость ни от качества услуги, ни от стадии исполнения договора, ни от того, пройден ли курс полностью. Отказ — это реализация предоставленного законом секундарного права, а не следствие нарушения со стороны исполнителя. Соответственно, возврату подлежит вся уплаченная сумма за вычетом **доказанных** фактически понесённых исполнителем расходов, приходящихся на исполнение именно этого договора.

Бремя доказывания: в силу ст. 56 ГПК РФ и п. 28 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» бремя доказывания обстоятельств, освобождающих исполнителя от ответственности, и, в данном случае, размера фактически понесённых расходов, лежит на исполнителе. Предоставление сметы, ведомостей, платёжных документов, разнесения затрат по конкретному учащемуся — обязанность школы.

Позиция 2 (исполнителя): п. 4 ст. 28 ЗоЗПП и факт «принятия» услуги

Норма: п. 4 ст. 28 ЗоЗПП — при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель **не вправе** требовать возмещения своих затрат, произведённых в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), **за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).**

Существо позиции школы: курс пройден полностью, результат принят (нет претензий по форме, есть факт доступа ко всем модулям, возможно, подписаны акты, выданы сертификаты), следовательно, применяется исключение, и плата за фактически оказанную услугу удержанию не подлежит возврату. Именно эту конструкцию школа обычно транслирует фразой «курс пройден полностью — деньги не возвращаем».

Контраргументация для позиции 1: 1. «Принятие» в смысле п. 4 ст. 28 ЗоЗПП означает принятие **надлежащим образом оказанной** услуги; принятие услуги, не соответствующей условиям договора и обязательным требованиям (ст. 4 ЗоЗПП), не лишает потребителя права на защиту по ст. 29 ЗоЗПП (п. 4 ст. 29 ЗоЗПП прямо допускает предъявление требований и по истечении гарантийного срока при существенных недостатках — в течение срока службы, а если он не установлен — в течение десяти лет). 2. Даже при

наличии факта полного прохождения курса суд, как правило, оценивает не «отметку о прохождении», а реальный объём и качество оказанных услуг и их соответствие рекламно-договорным обещаниям (ст. 4, 10 ЗоЗПП). 3. Условия договора или его «правила», исключающие возврат после начала/окончания обучения, ничтожны в силу ст. 16 ЗоЗПП (см. раздел VI).

Позиция 3 (промежуточная судебная практика): пропорциональный подход

Достаточно распространённый подход: суд удовлетворяет требование частично — исходя из доказанности фактических расходов исполнителя и (или) из расчёта стоимости за фактически оказанный и фактически не оказанный объём услуги (аналогия со ст. 24, п. 3 ст. 28 ЗоЗПП). Цена, возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора, определяется в соответствии с п. 3, 4, 5 ст. 24 ЗоЗПП (п. 3 ст. 28 ЗоЗПП).

Практический вывод по разделу: линия ст. 32 ЗоЗПП сама по себе уязвима именно из-за полного прохождения курса — возражение по п. 4 ст. 28 ЗоЗПП будет заявлено, и результат в значительной мере зависит от того, сможет ли школа документально подтвердить конкретный объём и стоимость фактически оказанных услуг. Поэтому в исковом заявлении целесообразно соединять эту линию с линией ненадлежащего качества (раздел IV) и с доводом о ничтожности договорных ограничений (раздел VI): тогда бремя доказывания смещается на школу, а «факт прохождения» теряет самодовлеющее значение. Отдельно важно: **заявление об отказе от договора следует направить письменно и зафиксировать дату** — именно с этой даты считаются десятидневный срок возврата (п. 1 ст. 31 ЗоЗПП) и неустойка (п. 3 ст. 31 ЗоЗПП).

IV. Ненадлежащее качество услуги как самостоятельное основание (ст. 4, 29, 31 ЗоЗПП)

Версия А. Недостаток существенный → право на отказ от договора и полное возмещение убытков

Норма: абз. 5–6 п. 1 ст. 29 ЗоЗПП — потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены **существенные недостатки** выполненной работы (оказанной услуги) либо иные существенные отступления от условий договора; а также если в установленный договором срок недостатки не устранены исполнителем.

Что считать существенным недостатком применительно к настоящей ситуации: несоответствие содержания курса заявленной программе и рекламным обещаниям; отсутствие базового (заявленного как «с нуля до результата») объёма знаний; отсутствие обещанной практики, проверки заданий, обратной связи, «кураторства»; невозможность достижения заявленной цели (подготовка к консультационной деятельности). Существенность — оценочная категория, устанавливаемая судом, как правило, на основании заключения специалиста и сопоставления фактически оказанного с описанием услуги (ст. 4, 10 ЗоЗПП).

Версия Б. Недостаток обычный → иные требования по выбору потребителя

Норма: п. 1 ст. 29 ЗоЗПП — по выбору потребителя: безвозмездное устранение недостатков; соответствующее уменьшение цены; безвозмездное изготовление другой вещи/повторное выполнение работы; возмещение расходов на устранение недостатков своими силами или третьими лицами. Применительно к услуге «повторное оказание» может выражаться в повторном прохождении курса или в проведении дополнительного обучения.

Требования о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы могут сопровождаться требованием об уменьшении цены (абз. 5 п. 1 ст. 29 ЗоЗПП).

Версия В. Требования по истечении гарантийного срока / срока давности по недостаткам

Норма: п. 4 ст. 29 ЗоЗПП — при выявлении существенных недостатков, допущенных по вине исполнителя, требование о безвозмездном устранении может быть предъявлено в течение срока службы, а если он не установлен — в течение десяти лет со дня принятия работы (услуги). Если требование не удовлетворено в сроки, установленные ст. 30 ЗоЗПП, потребитель по своему выбору вправе требовать уменьшения цены, возмещения расходов на устранение недостатков своими силами или третьими лицами, либо расторжения договора (отказа от его исполнения) и возмещения убытков.

Сроки и санкции за ненадлежащее качество

- п. 1 ст. 31 ЗоЗПП: требования об уменьшении цены, о возмещении расходов на устранение недостатков, а также **о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причинённых в связи с отказом от исполнения договора**, подлежат удовлетворению в **десятидневный срок** со дня предъявления требования;

- п. 3 ст. 31 ЗоЗПП: за нарушение этого срока исполнитель уплачивает неустойку (пеню) за каждый день просрочки в размере и порядке, определяемых п. 5 ст. 28 ЗоЗПП, то есть **3 % цены выполнения работы (оказания услуги) за каждый день** (если цена договором не определена — 3 % общей цены заказа), но не более цены услуги; договором может быть установлен более высокий размер;
- п. 1 ст. 29 ЗоЗПП (последний абзац): потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых недостатками услуги;
- ст. 15 ЗоЗПП: компенсация морального вреда; согласно п. 45 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 достаточным условием для удовлетворения требования о компенсации морального вреда является установленный факт нарушения прав потребителя; общие правила определения размера — постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда»;
- п. 6 ст. 13 ЗоЗПП: штраф в размере 50 % от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований.

Проблема доказывания (критически важный аспект)

Утверждение «я не получила даже азы нумерологии» и «не могу проконсультировать» носит оценочный характер и само по себе судом как доказательство ненадлежащего качества не воспринимается. Необходимо доказать несоответствие услуги условиям договора и обычным требованиям (ст. 4 ЗоЗПП). Инструментарий: - письменные и электронные доказательства содержания оферты: скриншоты лендинга, страницы курса, рекламных постов, обещаний «профессии», «диплома», «гарантии результата», переписка в мессенджерах (ст. 55, 71 ГПК РФ; при необходимости — нотариальный осмотр сайта в порядке ст. 102–103 Основ законодательства РФ о нотариате); - записи вебинаров, программы курса, домашние задания и ответы куратора; - заключение специалиста (например, специалиста в области дополнительного образования) о несоответствии содержания курса заявленной программе и о недостаточности полученных знаний для заявленной деятельности; - договор, правила школы, чек об оплате, кредитный договор.

V. Непредоставление информации об исполнителе, услуге и об отказе в выдаче реквизитов

Нормы: ст. 8 ЗоЗПП (право на информацию об исполнителе), ст. 9 (обязанность довести фирменное наименование, адрес, режим работы), ст. 10 (информация об услуге), ст. 12 ЗоЗПП (ответственность за ненадлежащую информацию).

- п. 1 ст. 12 ЗоЗПП: если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию об услуге, он вправе потребовать возмещения убытков, причинённых необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключён — **в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения других убытков**; при отказе от исполнения договора потребитель обязан возратить результат услуги, если это возможно по его характеру;
- п. 2 ст. 12 ЗоЗПП: исполнитель, не предоставивший полной и достоверной информации, несёт ответственность, предусмотренную п. 1–4 ст. 18 или п. 1 ст. 29 ЗоЗПП, за недостатки, возникшие после передачи результата вследствие отсутствия такой информации;
- п. 3 ст. 12 ЗоЗПП: при причинении вреда жизни, здоровью, имуществу вследствие непредоставления полной и достоверной информации — возмещение вреда по ст. 14 ЗоЗПП.

Игнорирование запроса о предоставлении реквизитов и документов об оплате — это, во-первых, самостоятельное нарушение права на информацию (ст. 8, 10, 12 ЗоЗПП), во-вторых, доказательственный факт, характеризующий исполнителя (недобросовестность, попытка избежать идентификации платежа), в-третьих, основание для жалобы в Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП; ст. 14.8 КоАП РФ).

Практический обходной путь получения платёжных документов, если школа не отвечает: - обратиться в банк-кредитор за выпиской по счёту и копиями платёжных документов (ст. 857 ГК РФ; ст. 26 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»; ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»); выписка позволит установить получателя средств (наименование, ИНН) — это и есть надлежащий ответчик; - сведения о контрагенте — из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (ФНС России); - сведения о лицензии — из реестра лицензий Рособнадзора.

VI. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

Норма: п. 1 ст. 16 ЗоЗПП — условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, признаются недействительными; если в результате исполнения такого договора у потребителя возникли убытки, они возмещаются в полном объеме. Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг) (п. 2 ст. 16 ЗоЗПП).

Норма-«спутник»: п. 2 ст. 168 ГК РФ (недействительность сделки, нарушающей требования закона), ст. 167 ГК РФ (последствия недействительности), ст. 1102, 1103, п. 2 ст. 1107 ГК РФ (неосновательное обогащение и проценты по ст. 395 ГК РФ на сумму неосновательного обогащения).

Применительно к рассматриваемому случаю ничтожными являются условия (правила) школы следующего содержания: - «возврат денежных средств не производится после начала обучения»; - «возврат возможен только до прохождения первого модуля»; - «оплата является невозвратной»; - «претензии принимаются только в течение 3 дней» и любые сокращённые сроки предъявления требований; - «споры рассматриваются только по месту нахождения школы» (в части, ограничивающей право потребителя на подсудность по ст. 17 ЗоЗПП и ст. 29 ГПК РФ).

Если деятельность квалифицируется как образовательная, дополнительно действует ч. 3 ст. 54 Закона № 273-ФЗ: условия договора, ограничивающие права обучающегося или снижающие уровень предоставления ему гарантий по сравнению с законодательством об образовании, **не подлежат применению**.

Практическое следствие: заявление о ничтожности таких условий не требует отдельного иска — суд применяет недействительность ex officio при рассмотрении требования о возврате; но грамотно заявить об этом в иске необходимо, поскольку именно этим нейтрализуется основной довод школы («правилами возврат не предусмотрен»).

VII. Оплата за счёт кредитных средств: дополнительные требования и риски

A. Проценты по кредиту как убытки

Нормы: ст. 15 ГК РФ (полное возмещение убытков), ст. 393 ГК РФ, п. 1 ст. 28 и ст. 29 ЗоЗПП (возмещение убытков, причинённых нарушением прав потребителя и недостатками услуги). Если кредит брался именно для оплаты курса и услуга не оказана/оказана ненадлежаще, уплаченные банку проценты за период пользования кредитом могут быть заявлены как убытки (сверх неустойки). Судебная практика по этому вопросу неоднородна: суды удовлетворяют такие требования при доказанности причинно-следственной связи (целевой характер кредита, оплата именно этой услуги), и отказывают, если кредит не был связан с приобретением конкретной услуги.

Б. Если услуга продана как «дополнительная услуга» при потребительском кредите

Нормы: ч. 2⁷–2¹⁰ ст. 7 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ (введены Федеральным законом от 24.07.2023 № 359-ФЗ, действуют с 2024 года): - заёмщик вправе отказаться от дополнительной услуги в течение установленного срока; - лицо, оказывающее такую услугу, обязано вернуть уплаченную сумму **за вычетом стоимости части услуги, фактически оказанной до дня получения заявления об отказе**, в срок **не более семи рабочих дней** со дня получения заявления (ч. 2⁹); - если услуга оказывается третьим лицом и оно не вернуло деньги в установленные сумму и срок, заёмщик вправе направить **кредитору** требование о возврате денежных средств; требование может быть направлено не ранее чем по истечении 30 и не позднее 180 календарных дней со дня обращения к третьему лицу (ч. 2¹⁰); - информация о правах заёмщика должна быть указана в заявлении о предоставлении потребительского кредита (ч. 2⁸).

Это самостоятельный и очень удобный «ускоренный» трек, если курс продавался как сопутствующая услуга при оформлении кредита (что для 74-летнего заёмщика в «инфо-курсах» встречается часто).

В. Реструктуризация долга перед банком

Важно предупредить: спор со школой **не прекращает** обязанностей перед банком; прекращение платежей повлечёт пени и ухудшение кредитной истории. Инструменты: досрочное погашение за счёт возвращённых средств (ст. 11 Закона № 353-ФЗ — право на досрочный возврат с уплатой процентов

за фактический срок пользования); кредитные каникулы (ст. 6.1-1 Закона № 353-ФЗ — механизм, действующий на постоянной основе с 01.01.2024, введён Федеральным законом от 24.07.2023 № 348-ФЗ; условия: снижение дохода на 30 % и более, лимит суммы, установленный Правительством РФ); реструктуризация/рефинансирование по заявлению заёмщика.

Г. Признаки мисселинга/введения в заблуждение

Если кредит оформлялся непосредственно в школе или через её «партнёрский» кредитный брокер, а информация о стоимости услуги и её содержании не была доведена полно и достоверно, это признак недобросовестной практики продаж. Возможные адресаты: Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП), Банк России (жалоба на действия кредитной организации через интернет-приёмную Банка России), прокуратура. При наличии признаков прямого обмана (ст. 159 УК РФ) — заявление в полицию; гражданский иск при этом сохраняется.

VIII. Порядок действий, сроки и процессуальные возможности

1. **Письменная претензия (повторная, досудебная).** Направить в адрес школы (по адресу из ЕГРЮЛ) ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении, а также на электронную почту. В претензии одновременно: (а) заявить об отказе от исполнения договора (ст. 32 ЗоЗПП, ст. 782 ГК РФ); (б) потребовать возврата 157 000 руб.; (в) сослаться на ненадлежащее качество (ст. 4, 29 ЗоЗПП); (г) потребовать представить договор, смету, документы о фактических расходах, копию лицензии (если деятельность образовательная); (д) установить срок — **10 дней** (п. 1 ст. 31 ЗоЗПП) либо 7 рабочих дней (ч. 2^о ст. 7 Закона № 353-ФЗ, если применимо); (е) предупредить о неустойке 3 % за день, компенсации морального вреда и штрафе 50 %.
2. **Фиксация даты отказа.** Именно с момента вручения претензии исчисляется десятидневный срок и, соответственно, неустойка. Ведомость расчёта неустойки прикладывается к иску.
3. **Иск.** Подсудность — по выбору истца (ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ): по своему месту жительства, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора. Госпошлина: истцы по искам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины при цене иска, не превышающей 1 000 000 руб. (подп. 4 п. 2 ст.

333.36 НК РФ); при цене иска выше — пошлина исчисляется от суммы превышения.

4. Судебные расходы — ст. 98, 100 ГПК РФ (в разумных пределах).

Требование о возмещении расходов на представителя заявляется письменно.

5. Иные инстанции. Роспотребнадзор — ст. 40 ЗоЗПП (проверка, привлечение к ответственности по ст. 14.7, 14.8 КоАП РФ); Рособрнадзор и региональные органы управления образованием — при отсутствии лицензии (ст. 91, 93 Закона № 273-ФЗ); прокуратура — надзор за соблюдением законодательства о защите прав потребителей; при наличии уважительных причин (возраст 74 года, состояние здоровья) прокурор вправе обратиться в суд в защиту прав гражданина (ч. 1 ст. 45 ГПК РФ).

6. Сроки исковой давности. Общий срок — три года (ст. 196 ГК РФ). По требованию о возврате, вытекающему из отказа от договора, течение начинается с момента, когда лицо узнало о нарушении своего права, — то есть с даты отказа школы в удовлетворении требования либо по истечении срока, предоставленного претензией (ст. 200 ГК РФ). Срок давности в рассматриваемой ситуации не истёк.

7. Бесплатная юридическая помощь. Согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» право на неё имеют, в частности, граждане с доходом ниже прожиточного минимума (п. 1 ч. 1) и инвалиды I и II групп (п. 2 ч. 1); отдельные категории граждан устанавливаются также региональными законами. Целесообразно проверить региональный закон и обратиться в государственное юридическое бюро; дополнительно — юридические клиники при вузах и общественные организации по защите прав потребителей (ст. 45, 46 ЗоЗПП).

IX. Ориентировочный расчёт требований

Требование	Правовое основание	Расчёт (ориентировочно)
Возврат уплаченной суммы при отказе от договора	ст. 32 ЗоЗПП; п. 1 ст. 31 ЗоЗПП; ст. 782 ГК РФ	до 157 000 руб. (полностью либо за вычетом доказанных фактических расходов)
Возврат в связи с ненадлежащим качеством / существенными недостатками	п. 1, 4 ст. 29 ЗоЗПП	157 000 руб. и полное возмещение убытков

Требование	Правовое основание	Расчёт (ориентировочно)
Неустойка за просрочку возврата	п. 3 ст. 31 → п. 5 ст. 28 ЗоЗПП	3 % × 157 000 = 4 710 руб./день, но не более цены услуги (то есть максимум 157 000 руб. суммарно)
Убытки в виде процентов по кредиту	ст. 15, 393 ГК РФ; п. 1 ст. 28, ст. 29 ЗоЗПП	по выписке банка (при доказанности целевого характера кредита)
Компенсация морального вреда	ст. 15 ЗоЗПП; п. 45 постановления Пленума ВС РФ № 17; постановление Пленума ВС РФ № 33 от 15.11.2022	определяется судом исходя из характера нарушения (обычно десятки тысяч рублей)
Штраф за отказ от добровольного удовлетворения	п. 6 ст. 13 ЗоЗПП	50 % от суммы, присуждённой в пользу потребителя
Судебные расходы на представителя	ст. 98, 100 ГПК РФ	в разумных пределах, по документальному подтверждению

Ограничения: неустойка не может превышать цену услуги (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП); суд вправе снизить неустойку по заявлению ответчика при явной несоразмерности (ст. 333 ГК РФ; п. 34 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 — применение ст. 333 ГК РФ возможно в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов).

Х. Оценка перспектив по каждой линии защиты

Линия 1 (ст. 32 ЗоЗПП + ст. 782 ГК РФ): полный или частичный возврат. Вероятность полного возврата повышается, если: отсутствует подписанный акт об оказании услуг без замечаний; школа не оформила письменно фактические расходы; в оферте были обещания результата/квалификации; школа не отреагировала на запрос реквизитов. Вероятность частичного возврата (пропорционально) высока при доказанности фактически оказанных услуг и понесённых расходов. Полный отказ в иске вероятен, если ответчик представит акт приёмки без замечаний, программу, полные записи занятий и подтвердит несение расходов, а истец ограничится только субъективной оценкой качества.

Линия 2 (ненадлежащее качество, ст. 4, 29 ЗоЗПП). Решающий фактор — доказательства. При наличии заключения специалиста, скриншотов рекламы с обещаниями профессии/квалификации и переписки с кураторами вероятность удовлетворения существенно возрастает; при отсутствии таковых — снижается, поскольку суд не вправе подменять оценку качества потребителя собственной оценкой без доказательств.

Линия 3 (образовательная деятельность без лицензии). При подтверждении (выдан документ об образовании/квалификации, наличие образовательной программы) — наиболее сильная линия: довод о невозможности достижения заявленной цели и о нарушении обязательных требований законодательства об образовании, с перспективой полного возврата и подключения надзорных органов. При подтверждении статуса информационно-консультационных услуг — линия не применяется.

Линия 4 (кредитные средства). Если услуга оформлялась как дополнительная при потребительском кредите — семирабочий срок возврата по ч. 2⁹ ст. 7 Закона № 353-ФЗ и право требования к кредитору по ч. 2¹⁰ той же статьи дают быстрый и независимый от суда механизм возврата (за вычетом стоимости фактически оказанной к моменту отказа части услуги). Взыскание процентов по кредиту как убытков — вероятно, но требует доказательства связи кредита с оплатой именно данной услуги.

XI. Практический вывод по каждой версии (сводно)

- **Если школа — образовательная организация (или обязана иметь лицензию и не имеет её):** заявляются требования о возврате всей суммы, убытках, неустойке, моральном вреде и штрафе; основной довод — существенные недостатки и (или) введение в заблуждение относительно образовательного результата; параллельно — обращения в Росособнадзор и прокуратуру. Перспектива полного возврата — наиболее высокая.
- **Если школа оказывает информационно-консультационные услуги:** базис — ст. 32 ЗоЗПП и ст. 782 ГК РФ (возврат за вычетом доказанных фактических расходов) в сочетании со ст. 29 ЗоЗПП (ненадлежащее качество) и ст. 16 ЗоЗПП (ничтожность «невозвратных» условий). Наиболее реалистичный исход — возврат полной суммы либо её существенной части; при слабой доказательственной базе — частичный возврат.
- **Если курс продавался как дополнительная услуга при кредите:** в первую очередь реализуется механизм ч. 2⁷⁻²¹⁰ ст. 7 Закона № 353-ФЗ (возврат в 7 рабочих дней; при неисполнении — требование к банку-кредитору).

- **Независимо от версии:** необходимо (1) письменно и доказуемо заявить отказ от договора и требование о возврате, (2) не прекращать обслуживание кредита и параллельно проработать кредитные каникулы/ реструктуризацию, (3) собрать доказательства содержания оферты и рекламы, (4) при цене иска до 1 млн руб. воспользоваться освобождением от госпошлины и подсудностью по своему месту жительства, (5) рассмотреть возможность привлечения прокурора по ч. 1 ст. 45 ГПК РФ с учётом возраста.

XII. Список использованных нормативных источников и материалов

1. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 15, 167, 168, 196, 200, 309, 310, 333, 393, 395, 779, 781, 782, 1102, 1103, 1107.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: ст. 4, 8, 9, 10, 12, 13 (п. 6), 14, 15, 16, 17, 27–32 (ст. 28, в том числе п. 3, 4, 5; ст. 29; ст. 30; ст. 31; ст. 32), ст. 40, 45, 46.
3. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ (внесение изменений в отдельные законодательные акты, касающихся защиты прав потребителей; текст ЗоЗПП в действующей редакции) — <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202308040013>.
4. Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ (редакция ст. 32 ЗоЗПП).
5. Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ (в редакции ст. 28, 29 ЗоЗПП).
6. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»: ст. 2, 12, 54 (ч. 3), 61, 75, 76, 91, 93.
7. Постановление Правительства РФ от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг» (разделы о заключении, изменении и расторжении договора).
8. Постановление Правительства РФ от 29.12.2020 № 1490 «О лицензировании образовательной деятельности».
9. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»: ст. 6.1-1 (кредитные каникулы), ст. 7 (ч. 2⁷–2¹⁰), ст. 11 (досрочный возврат).
10. Федеральные законы от 24.07.2023 № 348-ФЗ и № 359-ФЗ (введение постоянного механизма кредитных каникул и правил отказа от дополнительных услуг при потребительском кредитовании).
11. Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»: ст. 26 (выписки по счёту, банковская тайна).
12. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 29, 45 (ч. 1), 55, 56, 71, 98, 100, 131, 132.

-
13. Налоговый кодекс РФ: подп. 4 п. 2 ст. 333.36 (освобождение потребителей от госпошлины).
 14. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.1, 14.7, 14.8.
 15. Уголовный кодекс РФ: ст. 159, 171.
 16. Основы законодательства РФ о нотариате: ст. 102, 103 (обеспечение доказательств, осмотр интернет-сайта).
 17. Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»: ст. 20.
 18. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: п. 2, 28, 34, 45, 46.
 19. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда».

Оговорка о пределах разбора. Ряд вопросов (конкретные виды деятельности школы по ЕГРЮЛ, наличие лицензии, содержание оферты и договора, способ оформления кредита, наличие акта об оказании услуг) разрешается только по документам, которые в предоставленном описании отсутствуют. В зависимости от их содержания применимой окажется одна из изложенных выше версий, при этом правовые линии ст. 32 ЗоЗПП, ст. 29 ЗоЗПП и ст. 16 ЗоЗПП могут быть заявлены в иске одновременно (альтернативно, с приоритетом той, которая подтверждается документами), что процессуально допустимо и повышает устойчивость позиции.