

Правовой разбор: возврат денежных средств за товар ненадлежащего качества при оплате, произведённой частично покупателем, частично платёжными сервисами

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель приобрёл товар, оплатив часть цены собственными средствами, а часть — с использованием платёжных сервисов («площадок»), которым он в дальнейшем производил периодические платежи 2–3 раза в месяц; после обнаружения брака, проведения экспертизы и одобрения претензии магазин согласовал возврат, однако перечислил денежные средства не на указанные потребителем в претензии реквизиты счёта в другом банке, а обратно на счета платёжных сервисов, сославшись на правило «возврат производится на тот счёт, с которого поступила оплата». Требуется установить: (1) кому принадлежит право требования возврата уплаченной за товар суммы, если часть оплаты фактически внесена третьими лицами; (2) вправе ли потребитель определить способ (реквизиты) возврата и может ли продавец в одностороннем порядке его изменить; (3) является ли перечисление средств платёжному сервису вопреки прямому указанию потребителя надлежащим исполнением обязательства и какие правовые последствия это влечёт.

2. Юридическая квалификация фактических обстоятельств: три версии правовой природы «площадок»

Ответ на все три поставленных вопроса существенно зависит от того, кем именно являлись «платёжные сервисы» в конкретной схеме расчётов. Ниже разобраны три существенные версии; в каждом случае указано, какая правовая конструкция применяется.

Версия А. Платёжные сервисы — операторы сервиса рассрочки (BNPL-сервисы: «оплата частями»)

Квалификация. Между потребителем и оператором сервиса заключён договор о предоставлении сервиса рассрочки, по которому оператор перечисляет продавцу часть цены товара, а пользователь погашает задолженность периодическими платежами. Отношения регулируются специальным Федеральным законом «О деятельности по предоставлению сервиса рассрочки» (текст — источник 6), согласно которому правила предоставления сервиса рассрочки должны содержать в том числе «порядок и сроки расчетов при возврате пользователем объекта рассрочки» (п. 10 ч. 2 указанного закона, источник 6), а оператор вправе в одностороннем порядке изменять правила, но не может распространять изменения на ранее заключённые договоры (п. 4 той же статьи, источник 6).

Ключевой вывод по версии. Даже в этой конструкции **стороной договора купли-продажи остаётся потребитель**, а не оператор рассрочки. Оператор — кредитор потребителя по договору рассрочки, но не покупатель по договору купли-продажи. Следовательно, право на отказ от договора купли-продажи и на возврат уплаченной суммы принадлежит потребителю (п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», далее — Закон № 2300-1; п. 1, 4 ст. 503 ГК РФ, источник 13; п. 1, 2 ст. 475 ГК РФ, источник 1).

Версия В. Платёжные сервисы — платёжные посредники (агрегаторы платежей, электронные кошельки, платёжные агенты), через которые потребитель сам перечислял продавцу свои деньги

Квалификация. Сервис технически проводил платёж потребителя в пользу магазина. Экономически всю цену оплатил сам потребитель (своими средствами, находившимися в сервисе или перечисленными через него). Применяются общие нормы об исполнении обязательства (ст. 309, 312, 313, 316, 408 ГК РФ), нормы о формах безналичных расчётов (ст. 861, 862 ГК РФ), а при приёме платежей физических лиц платёжными агентами — Федеральный закон от 03.06.2009 № 103-ФЗ.

Ключевой вывод по версии. Здесь сомнений в принадлежности права требования не возникает вовсе: **кредитором по требованию о возврате является исключительно потребитель**; сервис — лишь технический посредник в переводе средств (ст. 312 ГК РФ — исполнение должно производиться кредитором или уполномоченному им лицу).

Версия С. Расчёты проходили через маркетплейс/владельца агрегатора либо через оператора финансовой платформы

Квалификация. Если оплата аккумулировалась на счёте владельца агрегатора (маркетплейса), применяются п. 2¹-2² ст. 12 Закона № 2300-І (источник 12): ответственность за исполнение договора и за соблюдение прав потребителей несёт продавец (исполнитель), а владелец агрегатора возвращает сумму предварительной оплаты в течение **десяти календарных дней** со дня предъявления требования при одновременном наличии двух условий: товар не передан в срок и потребитель направил продавцу уведомление об отказе от договора.

Если расчёты шли через оператора финансовой платформы, действует специальный режим возврата средств со специального счёта, в том числе по отдельному указанию потребителя и с обязанностью оператора направлять предложения о подтверждении способа возврата (ч. 5-7 ст. 8 Федерального закона «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы», источники 4, 16).

Ключевой вывод по версии. И в этом варианте надлежащим получателем возврата по общему правилу выступает потребитель: закон прямо конструирует возврат как операцию **по указанию потребителя** (ч. 5, 6 ст. 8 названного закона, источники 4, 16), а не как автоматический возврат «по источнику платежа».

3. Вопрос 1: кому принадлежит право требования возврата уплаченной за товар суммы

3.1. Позиция первая (основная): кредитор — потребитель, и только он

Обоснование.

1. Договор купли-продажи заключён между потребителем и продавцом. Покупателем по смыслу п. 1 ст. 454, ст. 492 ГК РФ и потребителем по преамбуле Закона № 2300-І является именно потребитель. Право отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы — это **право стороны договора** (п. 1 ст. 18 Закона № 2300-І; п. 1, 4 ст. 503 ГК РФ, источник 13; п. 1, 2 ст. 475 ГК РФ, источник 1).
2. Если платёжные сервисы перечисляли продавцу деньги за потребителя, их исполнение юридически закрывало обязательство **потребителя** по оплате (ст. 313 ГК РФ; разъяснения о ст. 313 ГК РФ даны в Постановлении Пленума

ВС РФ от 22.11.2016 № 54). Оплата третьим лицом за должника не превращает третье лицо в сторону договора купли-продажи.

3. Договор между потребителем и сервисом (правила сервиса, договор рассрочки) **не может определять порядок исполнения обязательства продавца перед потребителем**, поскольку продавец не является стороной этого договора: «обязательство не создает обязанностей для лиц, не участвующих в нем в качестве сторон (для третьих лиц)» — п. 3 ст. 308 ГК РФ. Следовательно, ссылка магазина на внутренние правила сервисов юридически несостоятельна в отношениях «потребитель — магазин».
4. Специальное подтверждение законодательного подхода: при возврате товара, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита (ст. 24 Закона № 2300-1). То есть закон прямо адресует возврат **потребителю** и увязывает его размер с тем, что потребитель реально уплатил.

Практический вывод по позиции 1. Продавец обязан вернуть уплаченную сумму потребителю; в отношениях с продавцом никакие правила платёжных сервисов его не защищают.

3.2. Позиция вторая (защитная, может быть заявлена магазином): в части, покрытой средствами сервиса, требование принадлежит сервису

Аргументация, на которой она строится.

1. Если сервис, уплатив продавцу, приобрёл к потребителю право требования (кредит/рассрочка), то при расторжении договора купли-продажи у продавца возникает обязанность возратить полученное, а получателем в соответствующей части экономически должен быть тот, кто эти средства предоставил, — иначе у потребителя возникает прирост имущества без основания (ст. 1102 ГК РФ; ст. 987 ГК РФ, источник 8 — о неосновательном обогащении вследствие действий, непосредственно не направленных на обеспечение интересов другого лица).
2. Дискуссионный довод о суброгации: к третьему лицу, исполнившему обязательство должника, могут переходить права кредитора по обязательству (п. 5 ст. 313, ст. 387 ГК РФ). **Однако** этот механизм по общему правилу применяется к случаям, когда третье лицо действовало для защиты собственного законного интереса (п. 2 ст. 313 ГК РФ); при исполнении, возложенном должником (п. 1 ст. 313 ГК РФ), либо при предоставлении целевого финансирования покупателю перехода прав покупателя к сервису, как правило, не происходит. В сервисах рассрочки

позиция сильнее: там возникают собственные обязательства пользователя перед оператором, а порядок расчётов при возврате определяется правилами сервиса (источник б).

Условия, при которых позиция 2 «работает» на практике (и только при их совокупности): - средства, перечисленные продавцом сервису, **зачтены в счёт обязательств потребителя** перед сервисом; - **излишек возвращён потребителю**; - у потребителя **отсутствуют убытки** (в том числе он не лишился денег, которые уже внёс).

Практический вывод по позиции 2. Она не превращает перечисление средств сервису в «надлежащее исполнение обязательства перед потребителем», но может лишить потребителя права на **повторное** взыскание той части суммы, которую он фактически не вносил своим имуществом, если его интерес уже удовлетворён зачётом долга. Правовое значение имеет не формальная «зеркальность» платежа, а отсутствие/наличие нарушения права потребителя.

3.3. Итог по вопросу 1

Право требования возврата уплаченной за товар суммы принадлежит **потребителю** как стороне договора купли-продажи. Того обстоятельства, что часть цены перечислена платёжными сервисами, недостаточно для перевода этого права на сервис: между сервисом и магазином нет договора купли-продажи, а договор потребителя с сервисом не связывает магазин (п. 3 ст. 308 ГК РФ). Одновременно потребителю следует исходить из того, что в суде будет исследоваться, **не восстановлено ли уже его имущественное положение** зачётом его долга перед сервисом и возвратом ему разницы.

4. Вопрос 2: вправе ли потребитель указать реквизиты возврата и может ли магазин изменить способ возврата в одностороннем порядке

4.1. Нормативное обоснование права потребителя

- 1. Место исполнения денежного обязательства — банк, обслуживающий кредитора.** Согласно п. 1 ст. 316 ГК РФ, если место исполнения не определено законом, иными правовыми актами или договором и не явствует из обычаев либо существа обязательства, исполнение по денежному обязательству об уплате **безналичных** денежных средств производится **в месте нахождения банка (его филиала, подразделения),**

обслуживающего кредитора, если иное не предусмотрено законом.

Кредитором по обязательству о возврате денег является потребитель.

Соответственно, продавец должен перечислить сумму на счёт потребителя в обслуживающем его банке — то есть по реквизитам, указанным самим потребителем.

2. **Исполнение должно быть произведено надлежащему лицу.** «Должник вправе при исполнении обязательства потребовать доказательств того, что исполнение принимается самим кредитором или уполномоченным им на это лицо, и **несет риск** последствий непредъявления такого требования» (п. 1 ст. 312 ГК РФ). Надлежащее исполнение прекращает обязательство (п. 1 ст. 408 ГК РФ); исполнение неуполномоченному лицу обязательство **не прекращает**.
3. **Запрет одностороннего изменения обязательства.** Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, кроме случаев, предусмотренных законом или договором (ст. 310 ГК РФ). Условия обязательства продавца перед потребителем не могут быть изменены односторонним волеизъявлением продавца.
4. **Свобода выбора формы расчётов.** Стороны вправе избрать и установить в договоре любую из форм безналичных расчётов (п. 2 ст. 862 ГК РФ). Ничто не препятствовало продавцу использовать перевод по реквизитам покупателя. Порядок осуществления переводов денежных средств регулируется также Положением Банка России от 29.06.2021 № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
5. **Запрет условий, ущемляющих права потребителя.** Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами, признаются недействительными (п. 1 ст. 16 Закона № 2300-1). Следовательно, любое «правило» продавца или платёжного сервиса о безальтернативном возврате «на счёт оплаты» в отношениях с потребителем не подлежит применению в той мере, в какой лишает потребителя права получить причитающееся ему на указанный им счёт.
6. **Обычай не применяется, если противоречит императивным нормам.** Даже если практика «возврата по источнику платежа» рассматривать как обычай, он не применяется, если противоречит обязательным для сторон положениям законодательства или договору (п. 2 ст. 5 ГК РФ).

4.2. Оценка довода магазина «возврат производится на тот счёт, с которого поступила оплата»

Довод имеет под собой исключительно **технико-учётную** основу: операция «возврат» в эквайринговых и рассроченных схемах действительно по

умолчанию оформляется в адрес плательщика (или на счёт оператора рассрочки по договору между продавцом и оператором). Однако:

- во-первых, это **обстоятельство учёта и договора продавца с сервисом**, а не норма права; договор продавца с сервисом не является основанием возникновения обязанностей у потребителя (п. 3 ст. 308 ГК РФ);
- во-вторых, обязательство продавца перед потребителем по возврату цены — **денежное**, а место его исполнения определяется п. 1 ст. 316 ГК РФ (банк, обслуживающий кредитора), то есть банк потребителя;
- в-третьих, продавец располагал возможностью исполнить обязательство переводом по указанным реквизитам (п. 2 ст. 862 ГК РФ; Положение № 762-П), а равно не был лишён возможности потребовать у потребителя документов, подтверждающих его право на получение средств (п. 1 ст. 312 ГК РФ), — но **риск** исполнения «не тому лицу» возложен именно на должника;
- в-четвёртых, если продавец ссылается на правила сервиса как на «соглашение сторон» (оговорку «если иное не предусмотрено законом» в п. 1 ст. 316 ГК РФ), он должен доказать, что такое соглашение заключено **с потребителем как стороной обязательства**, а не с сервисом. Акцепт потребителем правил платёжного сервиса регулирует отношения потребителя с сервисом, а не порядок исполнения продавцом своего обязательства.

Особый случай: товар продан «в кредит». Если оплата осуществлялась за счёт целевого потребительского кредита, применяется ст. 24 Закона № 2300-1: потребителю возвращается уплаченная за товар сумма в размере погашенного к дню возврата товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита. Эта норма подтверждает модель: **деньги, фактически внесённые потребителем, возвращаются потребителю**, а непогашенная часть «закрывается» между продавцом и кредитором. Применительно к сервисам рассрочки такой же по существу результат следует из правил сервиса, которые обязаны содержать порядок и сроки расчётов при возврате (источник 6), — но эти правила, повторим, связывают потребителя и оператора, а не продавца.

4.3. Новое законодательное регулирование: п. 4² ст. 16¹ Закона № 2300-1

Федеральным законом от 15.10.2025 № 376-ФЗ (источник 3) ст. 16¹ Закона № 2300-1 дополнена пунктом 4², вступающим в силу **с 1 марта 2026 года**. Согласно новой норме при оплате услуг по абонентскому договору в сети «Интернет» исполнителю **запрещено** использовать для получения

периодических платежей реквизиты банковского счёта или данные электронных средств платежа, которые потребитель предоставил ранее и **в отношении которых выразил отказ** от использования при расчётах; исполнитель обязан обеспечить приём такого отказа, в том числе в электронной форме.

Значение для рассматриваемого дела. Норма адресована отношениям из абонентских договоров об оказании услуг и прямо на куплю-продажу не распространяется. Однако она демонстрирует принцип, прямо противоположный доводу магазина: воля потребителя в отношении того, с каких реквизитов и на какие реквизиты производить расчёты, имеет приоритет, а ссылка исполнителя на «ранее предоставленные реквизиты» незаконна. Применительно к купле-продаже аналогичный результат достигается через п. 1 ст. 316, ст. 312, 310 ГК РФ и п. 1 ст. 16 Закона № 2300-I. Кроме того, при рассмотрении требования потребителя, заявленного до 01.03.2026, п. 4² ст. 16¹ может быть приведён как выражение отраслевого принципа (по аналогии закона — ст. 6 ГК РФ — при наличии пробела; в отсутствие пробела — как аргумент о направлении законодательного регулирования).

4.4. Практический вывод по вопросу 2

Потребитель вправе указать реквизиты для возврата, и продавец **обязан** перечислить деньги по этим реквизитам. Односторонняя замена способа возврата (перечисление сервису) — это одностороннее изменение условия обязательства, запрещённое ст. 310 ГК РФ, и исполнение ненадлежащему лицу по смыслу ст. 312 ГК РФ. Исключение — только та часть суммы, которая в силу закона или соглашения подлежит направлению кредитору потребителя (ст. 24 Закона № 2300-I при покупке в кредит) либо сервису рассрочки в соответствии с правилами сервиса, о которых потребитель был информирован, — но и тогда продавец обязан довести до потребителя сведения о судьбе его денег и вернуть ему всё, что ему причитается.

5. Вопрос 3: является ли перечисление средств платёжному сервису надлежащим исполнением обязательства

5.1. Позиция первая (основная): нет, не является

Обоснование. 1. Обязательство прекращается **надлежащим** исполнением (п. 1 ст. 408 ГК РФ). Обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона (ст. 309 ГК РФ). 2. Исполнение, произведённое лицу, не являющемуся кредитором и не управомоченному кредитором на принятие исполнения, **не прекращает обязательства**; риск последствий непредъявления требования о доказательствах полномочий несёт должник (п. 1 ст. 312 ГК РФ). 3. Потребитель такого полномочия платёжным сервисам на получение возврата **не давал** — напротив, он прямо указал иные реквизиты. Следовательно, перечисление средств сервисам не прекратило обязательство продавца перед потребителем. 4. Дополнительный аргумент — п. 3 ст. 308 ГК РФ: правила сервисов не создают обязанностей для продавца и не управомочивают сервисы на принятие исполнения за потребителя. 5. Если средства были направлены сервису, который **не зачёл** их в счёт долга потребителя и не вернул излишек, у потребителя сохраняется право требования к продавцу в полном объёме, а также право требования к сервису по правилам гл. 60 ГК РФ (ст. 1102, 1107 ГК РФ; ст. 987 ГК РФ, источник 8) в части неосновательно сбережённого.

Практический вывод по позиции 1. Перечисление средств платёжному сервису вопреки указанным потребителем реквизитам надлежащим исполнением не является; продавец остаётся обязанным потребителю, а также несёт риск повторного исполнения с последующим регрессом к сервису (ст. 1102 ГК РФ) либо по условиям своего договора с сервисом.

5.2. Позиция вторая (может быть поддержана судом при определённых обстоятельствах): исполнение может быть признано надлежащим в части, в которой интерес потребителя фактически удовлетворён

Логика. Суд оценивает не форму платежа, а **наличие нарушения права** потребителя. Если в результате возврата средств сервису: - обязательства потребителя перед сервисом по договору рассрочки **полностью прекращены** (или прекращены в соответствующей части); - излишек перечислен потребителю; - иных убытков потребитель не понёс,

то в соответствующей части предмет спора отсутствует, и в удовлетворении требования к продавцу может быть отказано со ссылкой на то, что обязательство фактически исполнено в интересах потребителя (ст. 408 ГК РФ; ст. 1102 ГК РФ — иначе возникло бы неосновательное обогащение на стороне потребителя).

Условия применения и уязвимость позиции. - Позиция применима **только в части суммы, которую потребитель своим имуществом не вносил** либо вносил сервису, а не продавцу. - Она **не применяется**, если сервис удержал средства, зачёл их частично либо не вернул разницу: в этой части право потребителя нарушено, и ответственным перед ним остаётся продавец (ст. 312, 408 ГК РФ). - Она **не применяется** к той части суммы, которую потребитель внёс продавцу напрямую: этот платёж безусловно подлежит возврату самому потребителю. - Если потребитель уже понёс расходы (например, вынужден переплачивать проценты, плату за рассрочку, комиссии), они подлежат возмещению как убытки (ст. 15, 393 ГК РФ; абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1).

Практический вывод по позиции 2. Она работает как способ защиты магазина лишь при полном восстановлении имущественного положения потребителя. Во всех остальных случаях подлежит применению основная позиция (п. 5.1).

6. Иные релевантные нормы и их влияние на результат

6.1. Дистанционный способ продажи

Если товар приобретался дистанционно, применяется ст. 26¹ Закона № 2300-1 (источник 5): при отказе от товара продавец обязан возвратить уплаченную сумму (за вычетом расходов на доставку от потребителя возвращённого товара) **не позднее чем через десять дней** со дня предъявления требования; отказ от товара надлежащего качества возможен в течение семи дней, а если информация о порядке и сроках возврата не предоставлена в письменной форме при доставке — в течение **трёх месяцев**. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом определяются ст. 18–24 Закона № 2300-1 (п. 5 ст. 26¹, источник 5).

6.2. Сроки удовлетворения требования и неустойка

- Требование о возврате уплаченной за товар суммы подлежит удовлетворению продавцом **в течение десяти дней** со дня предъявления (ст. 22 Закона № 2300-1).

- За нарушение этого срока взыскивается неустойка **1 % цены товара за каждый день просрочки** (п. 1 ст. 23 Закона № 2300-І).
- Отдельное правило о неустойке 0,5 % в день установлено для нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара (п. 3 ст. 23¹ Закона № 2300-І, источник 11) — оно применимо, если нарушение связано именно с передачей предоплаченного товара.

6.3. Запрет удержаний при возврате

При возврате покупателю уплаченной за товар суммы продавец **не вправе удерживать** из неё сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или подобных обстоятельств (п. 5 ст. 503 ГК РФ в редакции, приведённой в источнике 9; п. 5 ст. 503 ГК РФ, источник 13). Покупатель по требованию продавца и за его счёт обязан возвратить товар ненадлежащего качества.

6.4. Расчёты при возврате товара и цена

Если требование добровольно не удовлетворено, потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара по договору и ценой соответствующего товара на момент вынесения судом решения (ст. 24 Закона № 2300-І).

6.5. Особые правила для технически сложных товаров

Для технически сложных товаров (перечень утверждён Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924) отказ от исполнения договора и возврат суммы возможны при существенном нарушении требований к качеству, нарушении сроков устранения недостатков, невозможности использования товара более 30 дней в течение каждого года гарантийного срока (п. 1 ст. 18 Закона № 2300-І; п. 3 ст. 503 ГК РФ, источник 13; п. 2 ст. 475 ГК РФ, источник 1). Поскольку претензия уже одобрена продавцом и возврат согласован, этот вопрос для рассматриваемой ситуации значения не имеет.

7. Последствия для каждой стороны

7.1. Для потребителя

- Право требовать от продавца перечисления денежных средств **по указанным им реквизитам** (п. 1 ст. 316, ст. 312, 310 ГК РФ; ст. 18, 22 Закона № 2300-І).

- При просрочке — неустойка 1 % цены товара за каждый день (п. 1 ст. 23 Закона № 2300-І), компенсация морального вреда (ст. 15 Закона № 2300-І), штраф 50 % от присуждённого (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-І; разъяснения — Постановление Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17, п. 46).
- Право требовать от платёжного сервиса возврата излишне удержанного (ст. 1102, 1107 ГК РФ; ст. 987 ГК РФ, источник 8).
- Право на возмещение расходов на экспертизу и иных убытков (абз. 8 п. 1 ст. 18, ст. 22 Закона № 2300-І; ст. 15, 393 ГК РФ).

7.2. Для продавца

- Обязательство перед потребителем сохраняется, если исполнение было произведено сервису без уполномочия (ст. 312, 408 ГК РФ).
- Риск последующего возврата полученного от сервиса лежит на продавце: между продавцом и сервисом обычно существует договор, а при его отсутствии — основание для требования о возврате неосновательного обогащения (ст. 1102 ГК РФ).
- Снижение неустойки возможно по ст. 333 ГК РФ с учётом разъяснений Постановления Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7 (п. 69–75), однако для потребителя-гражданина такие снижения по общему правилу применяются лишь при явной несоразмерности.

7.3. Для платёжного сервиса (оператора рассрочки)

- Если сервис получил от продавца средства после расторжения договора купли-продажи сверх причитающегося ему по договору с потребителем, он обязан вернуть излишек (ст. 1102, 1107 ГК РФ; ст. 987 ГК РФ, источник 8).
- Если сервис действует как оператор рассрочки, порядок расчётов при возврате объекта рассрочки определяется правилами предоставления сервиса рассрочки, которые не могут изменяться в одностороннем порядке применительно к ранее заключённым договорам (п. 4 статьи закона, источник 6).

8. Практический алгоритм действий

1. **Письменное требование продавцу** (повторное, со ссылкой на ранее поданную претензию) с указанием реквизитов, ссылками на ст. 310, 312, 316, 408 ГК РФ, ст. 18, 22, 23 Закона № 2300-І, требованием перечислить сумму в течение 10 дней и предупреждением о неустойке 1 % в день. Вручить под подпись на копии либо направить ценным письмом с описью вложения и уведомлением.

2. **Запросы в платёжные сервисы:** поступили ли средства от продавца; как они распределены (зачтены в счёт обязательств, перечислены потребителю, удержаны); потребовать возврата излишка и справку о состоянии обязательств.
3. **Фиксация убытков:** комиссии, проценты, плата за рассрочку, расходы на экспертизу и пересылку — с документами (ст. 15, 393 ГК РФ; ст. 18 Закона № 2300-I).
4. **Жалоба в Роспотребнадзор** (ст. 40 Закона № 2300-I; полномочия по защите прав отдельных потребителей и их групп уточнены источником 15) и, если платёжный сервис поднадзорен Банку России (кредитные организации, операторы сервиса рассрочки, операторы финансовых платформ), — обращение в Банк России.
5. **Иск** (при отказе): подсудность по выбору потребителя, освобождение от госпошлины (п. 2, 3 ст. 17 Закона № 2300-I). Требования: возврат уплаченной суммы, неустойка (ст. 23), компенсация морального вреда (ст. 15), штраф 50 % (п. 6 ст. 13), судебные расходы (ст. 98, 100 ГПК РФ), при необходимости — разница в цене товара (ст. 24 Закона № 2300-I).
6. **Доказательства:** претензия с реквизитами, вся переписка с продавцом и сервисами, платёжные документы, акт экспертизы, документы о возврате товара, справки сервисов о зачёте/возврате средств.

Ключевая развилка для тактики. Если сервисы уже зачли поступившие средства в счёт обязательств потребителя и вернули разницу — разумно сосредоточиться на взыскании с продавца неустойки за просрочку, убытков и штрафа, поскольку основной долг фактически погашен; если сервисы средства не вернули и не зачли — требование о возврате суммы адресуется продавцу в полном объёме (с последующей защитой продавца через регресс к сервису).

9. Краткие ответы на поставленные вопросы (резюме по версиям)

1. **Кому принадлежит право требования?** Потребителю (п. 1 ст. 18 Закона № 2300-I; п. 1, 4 ст. 503, п. 1, 2 ст. 475 ГК РФ). Перевод права на платёжный сервис возможен только в порядке, прямо предусмотренном законом или договором потребителя с сервисом, и не затрагивает обязательство продавца перед потребителем (п. 3 ст. 308 ГК РФ). Альтернативная позиция (о принадлежности требования сервису в оплаченной им части) признаётся лишь в той мере, в какой имущественный интерес потребителя уже полностью восстановлен.

2. **Вправе ли потребитель указать реквизиты и обязателен ли этот выбор для магазина?** Да. См. п. 1 ст. 316, ст. 310, 312 ГК РФ, п. 1 ст. 16 Закона № 2300-І; односторонняя замена способа возврата недопустима.
3. **Надлежащее ли исполнение — перечисление средств сервису вопреки указанным реквизитам?** По общему правилу нет (п. 1 ст. 408, п. 1 ст. 312 ГК РФ): обязательство перед потребителем сохраняется, риск несёт продавец. Исключение — только при доказанном полном восстановлении интереса потребителя (зачёт долга и возврат излишка).

10. Список использованных нормативных источников

Гражданский кодекс РФ

1. ГК РФ, часть вторая, ст. 475 «Последствия передачи товара ненадлежащего качества» (источники 1, 2).
2. ГК РФ, часть вторая, ст. 503 «Права покупателя в случае продажи ему товара ненадлежащего качества» (источник 13; в редакции, приведённой в источнике 9).
3. ГК РФ, часть вторая, ст. 987 «Неосновательное обогащение вследствие действий в чужом интересе» (источник 8).
4. ГК РФ, часть первая: ст. 5 (обычай), ст. 6 (аналогия закона), ст. 10 (добросовестность), ст. 309, 310 (надлежащее исполнение; недопустимость одностороннего изменения), ст. 312 (исполнение надлежащему лицу), ст. 313 (исполнение третьим лицом), ст. 316 (место исполнения денежного обязательства, в том числе подп. 5 п. 1 — банк, обслуживающий кредитора), ст. 387 (переход прав кредитора), ст. 393, 395, 408 (прекращение обязательства надлежащим исполнением).
5. ГК РФ, часть вторая: ст. 454, 492 (договор купли-продажи и розничной купли-продажи), ст. 861, 862 (формы безналичных расчётов), ст. 1102, 1107 (неосновательное обогащение и проценты).

Законодательство о защите прав потребителей

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-І «О защите прав потребителей»: ст. 12 (ответственность за информацию; п. 2¹-2² — владелец агрегатора) (источник 12); ст. 13 (ответственность, п. 6 — штраф 50 %); ст. 15 (моральный вред); ст. 16 (недействительность условий, ущемляющих права потребителя); ст. 16¹ п. 4² (введён Федеральным законом от 15.10.2025 № 376-ФЗ, источник 3); ст. 17 (подсудность, госпошлина); ст. 18 (права при недостатках товара); ст. 22 (десятидневный срок); ст. 23 (неустойка 1 % в день); ст. 23¹ (неустойка 0,5 % при просрочке передачи предоплаченного товара) (источник 11); ст. 24 (расчёты с потребителем, в том числе при

возврате товара, проданного в кредит); ст. 26¹ (дистанционный способ продажи товара) (источник 5); ст. 40 (полномочия Роспотребнадзора) (источник 15).

2. Федеральный закон от 15.10.2025 № 376-ФЗ «О внесении изменения в статью 16¹ Закона Российской Федерации “О защите прав потребителей”» (вступает в силу с 01.03.2026) (источник 3).
3. Федеральный закон «О деятельности по предоставлению сервиса рассрочки» — требования к правилам предоставления сервиса рассрочки, в том числе о порядке и сроках расчётов при возврате объекта рассрочки и о недопустимости распространения односторонних изменений правил на ранее заключённые договоры (источник 6).
4. Федеральный закон «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы» — возврат средств потребителю со специального счёта, в том числе по отдельному указанию потребителя, обязанность оператора направлять предложения о подтверждении способа возврата (ч. 5–7 ст. 8) (источники 4, 16).
5. Федеральный закон от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приёму платежей физических лиц, осуществляемой платёжными агентами» (применим, если расчёты проводились через платёжного агента).
6. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ (в части текста ст. 23¹ и 26¹ Закона № 2300-1) (источники 5, 11).

Подзаконные акты

1. Положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».
2. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».

Акты судебного толкования

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (в частности, разъяснения о штрафе по п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1 — п. 46 Постановления).
2. 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» (разъяснения по ст. 309–316 ГК РФ, в том числе по ст. 313 ГК РФ).
3. 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. 69–75 — о ст. 333 ГК РФ).

4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (о добросовестности, ст. 10 ГК РФ).
-

11. Оговорка о пределах разбора

Разбор исходит из трёх возможных квалификаций «платёжных сервисов» (оператор сервиса рассрочки; платёжный посредник; владелец агрегатора/оператор финансовой платформы), поскольку из описания обстоятельств однозначно определить их статус невозможно, и раскрывает последствия для каждой версии. Итоговый правовой результат зависит от: (а) документально подтверждённого статуса сервисов и содержания их правил; (б) того, зачтены ли поступившие сервисам средства в счёт обязательств потребителя и возвращён ли ему излишек; (в) того, какая часть цены внесена потребителем лично. Перед предъявлением иска целесообразно сверить применяемые редакции норм с актуальными текстами (в частности, Закона № 2300-I и ГК РФ) и получить у платёжных сервисов письменные сведения о распределении поступивших сумм.