

Правовой разбор: удержания автошколы при возврате денежных средств по договору об оказании услуг (эквайринг 2,5 %, платёжное поручение 150 ₽, УСН 6 %)

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель отказался от договора возмездного оказания услуг (обучение в автошколе) и требует возврата уплаченной суммы; исполнитель при возврате удерживает 2,5 % «за эквайринг», 150 ₽ «за платёжное поручение при возврате на счёт физического лица» и 6 % «налог по УСНО». Требуется установить, являются ли эти суммы фактически понесёнными расходами исполнителя в смысле ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП) и п. 1 ст. 782 ГК РФ, либо их удержание основано на ничтожных условиях договора (ст. 16 ЗоЗПП), а также определить порядок и размер взыскания неправомерно удержанного и применимые к исполнителю санкции.

2. Раздел I. Правовая квалификация отношений и применимая редакция нормы

2.1. Договор с автошколой — договор возмездного оказания услуг

Обучение в автошколе оформляется договором возмездного оказания услуг (гл. 39 ГК РФ, ст. 779, 781, 782 ГК РФ). Применение к таким отношениям ЗоЗПП подтверждается п. 1 и п. 2 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: отношения, в которых гражданин заказывает услуги для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, являются потребительскими, а к ним применяются ГК РФ, ЗоЗПП и иные правовые акты.

2.2. Две редакции ст. 16 ЗоЗПП в предоставленных источниках — какая применяется

В массиве присутствуют две различные редакции ст. 16 ЗоЗПП:

- **старая** («Условия договора, ущемляющие права потребителя... признаются недействительными», п. 1-3, без перечня) — приведена в источниках 3, 13, 16;
- **действующая** («Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя... ничтожны», п. 1-3 с открытым перечнем в п. 2, подп. 1-15, и с правилами п. 3 о запрете отказывать в заключении/изменении договора и о 10-дневном сроке рассмотрения требования об исключении недопустимых условий) — приведена в источниках 1 и 5 (Федеральный закон, принятый ГД РФ 20.04.2022 и одобренный СФ РФ 26.04.2022).

Вывод по разделу I: применяется действующая редакция (источники 1, 5) как более поздняя и вступившая в силу; старая редакция используется только для оценки договоров, заключённых и исполнявшихся до вступления изменений в силу, — и в обоих случаях правовой результат для потребителя идентичен: условие не подлежит применению (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП; ст. 166, п. 1 ст. 167, ст. 180 ГК РФ). Разница лишь в терминологии («недействительно» / «ничтожно») и в появлении процессуального механизма п. 3 ст. 16 ЗоЗПП (10 дней на рассмотрение требования об исключении условия).

Примечание для редакции: точный номер и дата подписания закона, которым ст. 16 изложена в действующей редакции, в предоставленных источниках не указаны (приведены только даты принятия ГД РФ — 20.04.2022 и одобрения СФ РФ — 26.04.2022); при публикации номер следует сверить по официальной публикации на pravo.gov.ru.

2.3. Специальная норма об отказе от договора услуг

- **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:** заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесённых им расходов.

Обе нормы императивны в пользу потребителя и не допускают установления в договоре иных (повышенных) последствий отказа: любое условие, увеличивающее объём платежей потребителя при отказе сверх фактически

понесённых расходов, нарушает правила, установленные законом, и ничтожно (п. 1, п. 2 подп. 15 ст. 16 ЗоЗПП).

3. Раздел II. Конструкция «фактически понесённых расходов»: три обязательных критерия

Анализ ст. 32 ЗоЗПП и п. 1 ст. 782 ГК РФ позволяет выделить три кумулятивных критерия, только при одновременном наличии которых сумма может быть удержана:

1. **Связь с исполнением обязательств по данному договору** (а не с организацией хозяйственной деятельности исполнителя в целом, не с расчётами и не с публично-правовыми обязанностями).
2. **Фактическое несение** — расход реально понесён, а не «заложен», «запланирован» или рассчитан как процент; при отказе потребителя до начала исполнения расходы, как правило, отсутствуют.
3. **Документальная подтверждённость и прямая причинная связь с договором конкретного потребителя**; бремя доказывания — на исполнителе (п. 1 ст. 56 ГПК РФ; п. 28 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 — бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на исполнителе).

Важное разграничение. Исполнитель вправе удержать **цену фактически оказанных услуг** (например, стоимость проведённых занятий по цене за единицу, установленной договором) — это не «расходы», а плата за исполненное (ст. 781 ГК РФ, ст. 37 ЗоЗПП), и одновременно он вправе удержать **документально подтверждённые фактические расходы**, понесённые в связи с исполнением договора и не покрытые этой ценой (недопустимо двойное взыскание одного и того же — цена занятия уже включает издержки исполнителя).

Вид удержания	Квалификация	Правомерность
Стоимость фактически проведённых занятий	Цена оказанной услуги (ст. 781 ГК РФ)	Правомерно при документальном подтверждении объёма
Документированные расходы, понесённые в связи с исполнением договора и не покрытые ценой оказанного	Фактически понесённые расходы (ст. 32 ЗоЗПП)	Правомерно при доказанности всех трёх критериев

Вид удержания	Квалификация	Правомерность
Комиссия эквайринга 2,5 %	Издержки исполнителя по организации расчётов	Неправомерно (см. раздел III)
150 ₽ за платёжное поручение при возврате	Расход по исполнению собственной обязанности вернуть деньги	Неправомерно (см. раздел IV)
6 % УСН	Публично-правовая обязанность исполнителя	Неправомерно (см. раздел V)
«Штраф» / процент за сам отказ от договора	Плата за реализацию права, предусмотренного ст. 32 ЗоЗПП	Ничтожно (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП)

4. Раздел III. Удержание 2,5 % «за эквайринг»

4.1. Юридическая природа эквайринговой комиссии

Эквайринг — услуга банка (расчётного агента) по приёму платежей в пользу торговой точки; вознаграждение за неё уплачивает **продавец (исполнитель)** по договору эквайринга, стороной которого потребитель не является (п. 3 ст. 421, ст. 861, 862 ГК РФ; банковские правила, установленные Положением Банка России от 29.06.2021 № 762-П). Комиссия возникает из отношений «банк — автошкола», а не из договора «автошкола — потребитель».

4.2. Позиция 1 (основная): удержание неправомерно, условие ничтожно

Аргументация:

1. Удержание 2,5 % при возврате **не является фактически понесённым расходом, связанным с исполнением обязательств по договору** в смысле ст. 32 ЗоЗПП и п. 1 ст. 782 ГК РФ: это издержка исполнителя по выбранному им способу организации приёма платежей, то есть элемент предпринимательского риска и обычных расходов по ведению деятельности.

2. Условие договора (или объявление исполнителем в момент возврата), позволяющее удержать эту сумму, нарушает правила, установленные ст. 32 ЗоЗПП и п. 1 ст. 782 ГК РФ, и потому **ничтожно** (п. 1 и п. 2 подп. 15 ст. 16 ЗоЗПП; ст. 168, 180 ГК РФ).
3. Удержание не связано с недостатками услуг и не может обуславливать удовлетворение требований потребителя (п. 2 подп. 14 ст. 16 ЗоЗПП — в действующей редакции).
4. При отказе потребителя исполнитель обязан вернуть именно **уплаченную** сумму (ст. 32 ЗоЗПП, п. 1 ст. 31 ЗоЗПП); удержание уменьшает объём возврата, то есть ограничивает средства и способы защиты нарушенного права (п. 2 подп. 13 ст. 16 ЗоЗПП).
5. Потребитель не получает от эквайринга встречного предоставления: услуга по обучению оплачена полностью, а комиссия банка — расход школы.

Практический вывод по позиции 1: 2,5 % подлежат возврату в полном объёме; удержание следует оспорить в претензии, при отказе — в суде (в том числе как неосновательное обогащение — ст. 1102, п. 3 ст. 1103 ГК РФ).

4.3. Позиция 2 (альтернативная, встречается в практике защиты исполнителей): возможна при строго определённых условиях

Суд может признать удержание правомерным только при одновременном наличии всех следующих обстоятельств:

- условие **прямо и понятно** согласовано в договоре до оплаты и доведено до потребителя (ст. 10, п. 1 ст. 12 ЗоЗПП);
- комиссия удержана **в размере, фактически уплаченном банку** за конкретную транзакцию, и это подтверждено договором эквайринга и выпиской/счётом банка (п. 1 ст. 56 ГПК РФ; п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17);
- банк **не вернул** комиссию школе при возврате платежа, то есть расход реально понесён и не восстановлен.

Даже при таком подходе позиция исполнителя уязвима: комиссия удерживается с потребителя, который отказался от договора, тогда как она уплачена за приём платежа, а не за исполнение услуги; а перекладывание собственных расчётных издержек на потребителя противоречит п. 1 ст. 16 ЗоЗПП.

Условия, при которых применяется позиция 2: спор о взыскании комиссии, удержанной **при оплате** (а не при возврате), если в договоре это оформлено не как «возмещение расходов», а как условие о цене (например, скидка при оплате наличными), и потребитель был об этом информирован до заключения

договора. Если же речь идёт об удержании из возврата — применяется позиция 1.

4.4. Дополнительные дефекты расчёта (применимы к любой позиции)

- **Неверная база:** 2,5 % исчислены «от возвращаемой суммы», тогда как комиссия эквайринга исчисляется от суммы **принятого** платежа; при частичном возврате расчёт тем более некорректен.
- **Отсутствие подтверждения:** тариф 2,5 % не подтверждён договором эквайринга и документами банка.
- **Оплата наличными или переводом по реквизитам:** если платёж не проходил через эквайринг, расход вообще не возник — удержание беспочвенно.

Практический вывод: требовать возврата 2,5 %; при возражениях исполнителя — истребовать документы, подтверждающие размер и факт уплаты комиссии (претензия + ходатайство об истребовании доказательств в суде, ч. 1 ст. 57 ГПК РФ).

5. Раздел IV. Удержание 150 Р «за платёжное поручение при возврате на счёт физического лица»

5.1. Позиция 1 (основная): удержание неправомерно

1. Комиссия за составление и исполнение платёжного поручения — вознаграждение банка по договору между банком и **плательщиком** (ст. 863, п. 1–2 ст. 864 ГК РФ; Положение Банка России № 762-П). Потребитель стороной этих отношений не является и оплачивать их не обязан.
2. Возврат денежных средств — **собственная обязанность исполнителя**, возникшая после прекращения договора (ст. 32, п. 1 ст. 31 ЗоЗПП). Расходы на исполнение собственного денежного обязательства несёт должник: обязательство должно исполняться надлежащим образом (ст. 309, 310 ГК РФ), а издержки исполнения не могут быть переложены на кредитора без его согласия, оформленного как отдельное условие.
3. Условие о возложении на потребителя банковской комиссии за возврат нарушает ст. 32 ЗоЗПП (перечень «расходов» исчерпывающе ограничен расходами по исполнению договора, а не по его прекращению) и потому ничтожно (п. 1, п. 2 подп. 15 ст. 16 ЗоЗПП).

4. Тариф 150 ₽ не подтверждён; кроме того, во многих банках перевод на счёт физического лица в рамках пакета услуг бесплатен — «фактическое несение» расхода не доказано (п. 1 ст. 56 ГПК РФ).

5.2. Позиция 2 (альтернативная): гипотетически допустима только как согласованное условие о порядке расчётов

Если в договоре прямо указано, что возврат производится «за счёт потребителя по тарифам банка», и исполнитель документально подтвердил **фактически уплаченную** комиссию именно за данный перевод, отдельные суды могут признать удержание допустимым. Однако и здесь:

- бремя доказывания размера и факта уплаты — на исполнителе (п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17);
- условие не должно ухудшать положение потребителя по сравнению со ст. 31 ЗоЗПП, обязывающей вернуть **уплаченную** сумму в 10-дневный срок;
- отказ возвращать деньги без компенсации комиссии образует просрочку со всеми последствиями (раздел VIII).

Практический вывод: требовать возврата 150 ₽; при отказе — включить в иск как неосновательное обогащение (ст. 1102 ГК РФ) и как убытки, причинённые включением недопустимого условия (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП — возмещение по ст. 13 ЗоЗПП в полном объёме, срок удовлетворения — 10 дней).

6. Раздел V. Удержание 6 % «налог по УСНО»

6.1. Позиция 1 (основная): удержание неправомерно, условие ничтожно

1. **Налог — публично-правовая обязанность самого налогоплательщика.** Налогоплательщиками признаются организации и индивидуальные предприниматели (ст. 19 НК РФ); обязанность по уплате налога исполняется налогоплательщиком **самостоятельно** (п. 1 ст. 45 НК РФ). Налог определяется как обязательный платёж, взимаемый в целях финансового обеспечения деятельности государства (п. 1 ст. 8 НК РФ). Гражданско-правовым договором нельзя заменить налогоплательщика или возложить его обязанность на потребителя.
2. **УСН — добровольно избранный режим** (п. 1 ст. 346.11 НК РФ); его применение и выбранный объект налогообложения (ст. 346.14 НК РФ), порядок определения доходов и исчисления налога (ст. 346.17, 346.21 НК

РФ) — предпринимательский риск и внутренняя экономика исполнителя. Выбор спецрежима не создаёт для потребителя дополнительной обязанности.

3. **Налог не является «расходом, связанным с исполнением обязательств по договору»** (ст. 32 ЗоЗПП, п. 1 ст. 782 ГК РФ): он не связан с конкретным договором, возникает из факта получения дохода и присутствует во всех договорах исполнителя, то есть уже учтён в цене услуги (п. 1 ст. 424 ГК РФ).
4. Условие о «компенсации налога» нарушает правила, установленные законом, и **ничтожно** (п. 1 и п. 2 подп. 15 ст. 16 ЗоЗПП; ст. 168, 180 ГК РФ).
5. **Экономический аргумент:** при УСН доход признаётся кассовым методом — на дату поступления денежных средств (п. 1 ст. 346.17 НК РФ); при возврате потребителю ранее полученной суммы налоговая база подлежит корректировке (уменьшению доходов), а излишне уплаченный налог может быть возвращён/зачтён (ст. 78 НК РФ). Реальных потерь в размере 6 % от возвращаемой суммы исполнитель не несёт — удержание превращается в его дополнительный доход.

6.2. Позиция 2 (альтернативная): условие о цене «плюс налог»

Допустима конструкция, при которой цена в договоре определена как фиксированная величина, включающая все налоги, либо (реже) как «стоимость услуг; налог по УСН уплачивается исполнителем и учтён в цене». Суд может рассматривать «6 %» не как расход, а как **элемент цены** — но только если:

- цена в такой форме согласована **до** оплаты и доведена до потребителя (ст. 10, п. 1 ст. 12 ЗоЗПП);
- сумма удерживается **при оплате**, а не при возврате;
- в договоре отсутствует формулировка о «возмещении расходов» и «компенсации налога».

При возврате денежных средств эта конструкция не работает: возвращается фактически уплаченное (ст. 31 ЗоЗПП), а цена уже уплачена.

Условия применения позиции 2: спор о размере цены, а не о возврате; потребитель был информирован; цена однозначно определима на момент заключения договора (п. 1 ст. 424, ст. 432 ГК РФ).

6.3. Дополнительно: удержание 6 % — это удержание налога на доход, а не «компенсация издержек»

Если школа прямо указывает, что удерживает «налог с дохода», это тем более противоречит п. 1 ст. 45 НК РФ: удержание налога из суммы, возвращаемой потребителю, не предусмотрено ни гл. 26.2 НК РФ, ни ст. 226 НК РФ (последняя касается НДФЛ налогового агента и к УСН не применяется). Школа не является налоговым агентом потребителя; удержание не создаёт для бюджета никаких правовых последствий.

Практический вывод: 6 % подлежат возврату полностью; условие — ничтожно независимо от того, подписано ли оно потребителем (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП, ст. 166, п. 1 ст. 167 ГК РФ; отсутствие возражений при подписании правового значения не имеет).

7. Раздел VI. Что исполнитель вправе удержать: модель расчёта

Формула: сумма к возврату = уплачено — цена фактически оказанных услуг — документально подтверждённые фактические расходы, понесённые в связи с исполнением договора и **не покрытые** ценой оказанных услуг.

Модель (иллюстративная): оплачено 35 000 ₽; по договору 20 занятий, проведено 5; цена занятия 1 750 ₽ → стоимость оказанного 8 750 ₽.

- Правомерное удержание: 8 750 ₽ (при документальном подтверждении, что цена занятия включает издержки исполнителя).
- К возврату: 26 250 ₽.
- Школа удерживает: 2,5 % от 26 250 = 656,25 ₽; 150 ₽; 6 % от 26 250 = 1 575 ₽. Итого 2 381,25 ₽ — неправомерно.
- Реально к получению: 26 250 ₽ вместо 23 868,75 ₽.

Если занятия не начались, «фактически понесённые расходы» по общему правилу отсутствуют, и к возврату подлежит вся уплаченная сумма (ст. 32 ЗоЗПП); любые проценты «за отказ» ничтожны (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП).

8. Раздел VII. Порядок действий и сроки

8.1. Шаг 1. Заявление об отказе от договора

- Правовое основание: ст. 32 ЗоЗПП, п. 1 ст. 782 ГК РФ, п. 1 ст. 450.1 ГК РФ. Согласие исполнителя и подписание «соглашения о расторжении» не

требуются; договор прекращается с момента доставки заявления (п. 1 ст. 450.1, п. 1 ст. 165.1 ГК РФ; риск неполучения несёт адресат — п. 3 ст. 54 ГК РФ; юридически значимое сообщение направляется по адресу из ЕГРЮЛ/ЕГРИП).

- Форма: письменно, с расчётом, в двух экземплярах (один — с отметкой о вручении), либо ценным письмом с описью вложения по юридическому адресу.
- В заявлении указать: отказ от исполнения договора; требование вернуть уплаченную сумму за вычетом стоимости фактически оказанных услуг; требование о признании недопустимыми и исключении условий об удержаниях (2,5 %, 150 ₽, 6 %) — со ссылкой на п. 3 ст. 16 ЗоЗПП (10 дней на рассмотрение с мотивированным ответом); расчёт; реквизиты для возврата.
- Не соглашаться на «соглашение о расторжении» с условием об отказе от претензий: такой отказ ничтожен (п. 2 ст. 9 ГК РФ, ст. 16 ЗоЗПП).

8.2. Шаг 2. Срок возврата денег

- **Основная позиция:** 10 дней со дня предъявления требования о возврате уплаченной за услугу суммы — п. 1 ст. 31 ЗоЗПП (этот срок применяется к требованиям, вытекающим из прекращения договора и возврата уплаченного; требование о возмещении убытков от недопустимых условий — также 10 дней, п. 1 ст. 16 ЗоЗПП).
- **Альтернативная позиция:** если суд сочтёт специальный срок неустановленным, применяется разумный срок, а по истечении 7 дней с момента требования — просрочка (п. 2 ст. 314 ГК РФ). Практического значения для расчёта неустойки это почти не имеет: разница в несколько дней.

8.3. Шаг 3. Претензия

Обязательный досудебный порядок для данной категории дел законом не установлен, но претензия необходима для последующего взыскания штрафа по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП (иное толкование — п. 46 Постановления Пленума ВС РФ № 17). В претензии: сумма основного долга, неустойка на дату, требование о добровольном удовлетворении, предупреждение о взыскании штрафа, морального вреда и судебных расходов.

8.4. Шаг 4. Роспотребнадзор

- Основание: ст. 40 ЗоЗПП (государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), Положение о Федеральной службе по надзору

в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322); порядок контроля — Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ.

- Результат: предписание о прекращении нарушения, возбуждение дела об административном правонарушении.
- Административная ответственность: **ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ** — включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законом (штраф для должностных лиц и для юридических лиц); при нарушении права на информацию — ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ. Обращение в Роспотребнадзор не заменяет иска и не прерывает сроков, но создаёт доказательственную базу.

8.5. Шаг 5. Суд

- Подсудность по выбору истца: ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ (по месту жительства истца, по месту заключения или исполнения договора, по месту нахождения ответчика).
- Родовая подсудность: при цене иска до 100 000 ₽ — мировой судья (ст. 23 ГПК РФ); свыше — районный суд (ст. 24 ГПК РФ).
- Госпошлина: истцы по искам о защите прав потребителей освобождены при цене иска до 1 000 000 ₽ (п. 4 ст. 333.36 НК РФ).
- Требования: о взыскании удержанных сумм (ст. 1102 ГК РФ / п. 1 ст. 16, ст. 32 ЗоЗПП), о взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа, судебных расходов (ст. 98, 100 ГПК РФ).
- Доказательства: договор, чеки/платёжные поручения, заявление об отказе с отметкой (или опись + отчёт об отслеживании), претензия, ответы школы, скриншоты переписки, расчёт.

9. Раздел VIII. Санкции и их размеры

Мера	Норма	Размер / порядок
Неустойка за просрочку возврата	п. 3 ст. 31, п. 5 ст. 28 ЗоЗПП	3 % за каждый день просрочки от цены услуги, но не более цены услуги
Альтернатива: проценты	ст. 395 ГК РФ	По ключевой ставке Банка России; применяется, если суд не квалифицирует требование как подпадающее под п. 5 ст. 28

Мера	Норма	Размер / порядок
		ЗоЗПП (одновременное взыскание недопустимо)
Штраф за отказ от добровольного удовлетворения	п. 6 ст. 13 ЗоЗПП; п. 46 Постановления Пленума ВС РФ № 17	50 % от сумм, присуждённых судом в пользу потребителя
Моральный вред	ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151, 1099–1101 ГК РФ; п. 45 Постановления Пленума ВС РФ № 17	Достаточно факта нарушения прав потребителя; размер определяется судом
Возмещение убытков от недопустимых условий	п. 1 ст. 16, ст. 13 ЗоЗПП	В полном объёме, срок удовлетворения — 10 дней
Судебные расходы	ст. 98, 100 ГПК РФ	Включая расходы на представителя (в разумных пределах)
Снижение неустойки	ст. 333 ГК РФ; п. 69–75 Постановления Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7; п. 34 Постановления Пленума ВС РФ № 17	Только по заявлению ответчика и при доказанной несоразмерности; по потребительским делам — в исключительных случаях

Спор о базе неустойки. Преобладающий подход: база — цена услуги по договору (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП), с ограничением «не более цены услуги». Встречается и подход, при котором 3 % начисляются на неправомерно удерживаемую (не возвращённую) сумму. Для потребителя выгоднее первый; в иске целесообразно привести расчёт по цене услуги и указать альтернативный расчёт.

Модельный расчёт (по данным раздела VI): при неустойке от 26 250 ₽ — 787,50 ₽/день; предел (26 250 ₽) достигается примерно за 34 дня просрочки.

10. Раздел IX. Разбор версий прочтения вопроса и вывод по каждой

Версия А. Условия об удержаниях прямо включены в договор

Условия ничтожны (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП; ст. 168, 180 ГК РФ), применяется ст. 32 ЗоЗПП. Подпись потребителя и отсутствие возражений значения не имеют.

Вывод: все три удержания неправомерны; дополнительно можно требовать исключения условий из договора (п. 3 ст. 16 ЗоЗПП, 10 дней на мотивированный ответ) и заявить о нарушении в Роспотребнадзор (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).

Версия В. Условий в договоре нет, удержания объявлены при возврате

Оснований для удержания нет вовсе: удержание становится неосновательным обогащением (ст. 1102, п. 3 ст. 1103 ГК РФ). **Вывод:** максимально простая для взыскания ситуация; в претензии достаточно сослаться на ст. 32 ЗоЗПП и ст. 1102 ГК РФ.

Версия С. 2,5 % удержаны не из возврата, а начислены при оплате «как комиссия за оплату картой»

Наиболее спорная конфигурация. Если это оформлено как условие о цене (скидка за наличный расчёт) и доведено до потребителя до оплаты — есть шанс, что суд признает правомерным (позиция 2 раздела III). Если это оформлено как «возмещение расходов на эквайринг» — ничтожно (п. 1, п. 2 подп. 15 ст. 16 ЗоЗПП). **Вывод:** проверить формулировку договора и момент доведения информации (ст. 10, п. 1 ст. 12 ЗоЗПП); при неясности — оспаривать.

Версия D. Потребитель — ИП / обучение для нужд работодателя

ЗоЗПП не применяется (преамбула ЗоЗПП; п. 1 Постановления Пленума ВС РФ № 17) — остаётся п. 1 ст. 782 ГК РФ: возмещению подлежат только фактически понесённые расходы. **Вывод:** удержание 6 % УСН и эквайринга по-прежнему необоснованно (нет связи с исполнением договора), но санкции (неустойка 3 %, штраф 50 %, моральный вред, освобождение от госпошлины) не применяются; взыскиваются проценты по ст. 395 ГК РФ.

Версия Е. Услуги оказаны полностью (обучение завершено, экзамен сдан)

Отказ по ст. 32 ЗоЗПП после полного исполнения не порождает права на возврат уплаченного. **Вывод:** самостоятельным предметом остаётся только взыскание неправомерно удержанных сумм, если они были удержаны из какого-либо платежа/возврата (ст. 1102 ГК РФ; п. 1 ст. 16 ЗоЗПП).

Версия Ф. Отказ заявлен до начала обучения

Фактически понесённые расходы, как правило, отсутствуют (кроме документально подтверждённых расходов, реально понесённых под данного потребителя, например оформление документов, согласование в ГИБДД). **Вывод:** к возврату — вся сумма; любые проценты «за отказ» ничтожны.

Версия Г. Оплата произведена наличными или переводом по реквизитам

Эквайринговая комиссия не возникала — удержание 2,5 % беспочвенно в принципе. **Вывод:** требовать возврата; при отказе — ст. 1102 ГК РФ.

11. Раздел X. Риски и слабые места позиции потребителя

1. **Снижение неустойки** по ст. 333 ГК РФ по заявлению ответчика (п. 34 Постановления Пленума ВС РФ № 17 — исключительные случаи, но на практике встречается). Минимизация риска: расчёт неустойки с ограничением «не более цены услуги» (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП) и обоснование периода просрочки.
2. **Спор о фактически оказанных услугах:** школа может настаивать на большем объёме проведённых занятий; необходимы документы (журнал посещаемости, акты, расписание) — истребовать в суде (ч. 1 ст. 57 ГПК РФ).
3. **Спор о базе неустойки** (цена услуги vs. удержанная сумма) — см. раздел VIII.
4. **Взыскание расходов на представителя** — только в разумных пределах (ст. 100 ГПК РФ).
5. **Юридический адрес ответчика:** направление заявления по адресу из ЕГРЮЛ/ЕГРИП критично для фиксации момента прекращения договора (п. 3 ст. 54, п. 1 ст. 165.1 ГК РФ).

6. **Формулировки договора:** если комиссия поименована как «часть цены» и доведена до потребителя до оплаты, спорность возрастает (раздел III, позиция 2; раздел V, позиция 2).

12. Сводный практический вывод

1. Удержание **2,5 % «за эквайринг», 150 ₽ «за платёжное поручение» и 6 % «УСНО»** при возврате денежных средств по договору с автошколой **неправомерно:** эти суммы не являются фактически понесёнными расходами, связанными с исполнением обязательств по договору (ст. 32 ЗоЗПП, п. 1 ст. 782 ГК РФ), а соответствующие условия ничтожны (п. 1, п. 2 подп. 13–15 ст. 16 ЗоЗПП; ст. 168, 180 ГК РФ). Налог по УСН — публично-правовая обязанность самого исполнителя (ст. 19, п. 1 ст. 45, ст. 346.11, 346.14, 346.21 НК РФ).
2. Исполнитель вправе удержать только цену фактически оказанных услуг и документально подтверждённые расходы, понесённые в связи с исполнением договора и не покрытые этой ценой; бремя доказывания — на нём (п. 1 ст. 56 ГПК РФ; п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17).
3. Порядок: заявление об отказе от договора (ст. 32 ЗоЗПП, п. 1 ст. 782, п. 1 ст. 450.1 ГК РФ) + требование об исключении недопустимых условий (п. 3 ст. 16 ЗоЗПП, 10 дней) → претензия о возврате (10 дней, п. 1 ст. 31 ЗоЗПП) → Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП; ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ) → суд (ст. 17 ЗоЗПП, ст. 23, 24, 29 ГПК РФ; п. 4 ст. 333.36 НК РФ — без госпошлины).
4. Санкции: неустойка 3 %/день с ограничением ценой услуги (п. 3 ст. 31, п. 5 ст. 28 ЗоЗПП), штраф 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП), компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП), судебные расходы (ст. 98, 100 ГПК РФ); при неприменимости ЗоЗПП — проценты по ст. 395 ГК РФ.

13. Список использованных нормативных источников

Законы и кодексы

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: преамбула; ст. 10, 12, 13 (п. 1, 6), 15, 16 (п. 1, п. 2 подп. 13–15, п. 3), 17, 28 (п. 5), 29, 31 (п. 1, 3), 32, 37, 40, 44.
2. Федеральный закон «О внесении изменения в статью 16 Закона Российской Федерации „О защите прав потребителей“» (принят ГД РФ 20.04.2022, одобрен СФ РФ 26.04.2022) — действующая редакция ст. 16 ЗоЗПП; текст: <https://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=603015157> (номер и дата подписания подлежат сверке по официальной публикации).

3. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 9 (п. 2), 10, 166, 167, 168, 180, 314 (п. 2), 395, 421 (п. 3), 424, 432, 450.1, 165.1.
4. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 779, 781, 782 (п. 1), 861–864, 1102, 1103 (п. 3).
5. Налоговый кодекс РФ, часть первая: ст. 8 (п. 1), 19, 45 (п. 1), 48, 78.
6. Налоговый кодекс РФ, часть вторая: гл. 26.2 — ст. 346.11 (п. 1), 346.14, 346.17 (п. 1), 346.21; ст. 226 (неприменимость к УСН).
7. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.8 (ч. 1, ч. 2).
8. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 23, 24, 29, 56 (ч. 1), 57 (ч. 1), 98, 100, 131, 132.
9. Налоговый кодекс РФ, часть вторая: ст. 333.19, п. 4 ст. 333.36 (освобождение потребителей от госпошлины).
10. Федеральный закон от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

Подзаконные акты

1. Положение о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 № 322.
2. Положение Банка России от 29.06.2021 № 762-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» (форма и реквизиты платёжного поручения, банковские правила расчётов).

Акты судебных органов

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: п. 1, 2 (сфера применения ЗоЗПП), п. 28 (бремя доказывания), п. 34 (ст. 333 ГК РФ), п. 45 (моральный вред), п. 46 (штраф).
2. 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. 48 (ст. 395 ГК РФ), п. 69–75 (уменьшение неустойки).

Источники, использованные при анализе (из предоставленного массива)

1. Текст ст. 16 ЗоЗПП в редакции Федерального закона, принятого ГД РФ 20.04.2022 и одобренного СФ РФ 26.04.2022 (перечень недопустимых условий, ничтожность, п. 3 ст. 16) — источник 1, 5.
2. Текст ст. 16 ЗоЗПП в предшествующей редакции (п. 1–3) — источники 3, 13, 16 (применяется к правоотношениям, возникшим до вступления изменений в силу).
3. Текст ст. 32 ЗоЗПП и п. 1 ст. 782 ГК РФ — источники 4, 8, 9, 11, 12, 15.

-
4. Источники 2, 6, 7, 10, 14 (положения НК РФ о взыскании задолженности, ст. 48 НК РФ, ст. 864 ГК РФ, правила о сохранении доходов) использованы как иллюстрация того, что публично-правовые и расчётные обязанности регулируются отдельно от договора с потребителем и не могут перекладываться на него условиями договора.

Документ подготовлен для внутренней редакционной публикации; при публикации рекомендуется сверить номер и дату закона, которым ст. 16 ЗоЗПП изложена в действующей редакции (п. 2.2 настоящего разбора).

