

ПРАВОВОЙ РАЗБОР

Отказ от карты технической помощи, оформленной при автокредите: право, сроки, размер возврата и надлежащий ответчик

1. Краткая постановка вопроса

При оформлении автокредита заёмщику вместе с кредитным договором был оформлен и оплачен (в том числе, как правило, за счёт кредитных средств) продукт «карта технической помощи» — доступ к услугам ассистанса/помощи на дороге, оказываемым третьим лицом либо самим банком-кредитором. Заёмщик желает отказаться от этого продукта и вернуть уплаченную за него сумму. Правовое решение зависит от четырёх самостоятельных обстоятельств, каждое из которых образует отдельную версию разбора: **(а)** сколько времени прошло с даты заключения кредитного договора (сохраняется ли «период охлаждения» по Закону о потребительском кредите); **(б)** была ли услуга фактически оказана и в каком объёме (полный возврат либо возврат за вычетом фактически понесённых расходов); **(в)** оформлялось ли согласие заёмщика надлежащим образом или условие о карте было навязано (недействительность условия и полный возврат); **(г)** кто является надлежащим ответчиком — исполнитель услуги по карте или банк-кредитор (специальный порядок, установленный ч. 2⁷-2¹³ ст. 7 Закона о потребительском кредите).

Ниже каждая версия разобрана отдельно с указанием применимых норм и обстоятельств, при которых она работает. Итог: **отказ возможен практически в любом случае**, но правовое основание, размер возврата, адресат требования и сроки кардинально различаются.

2. Предварительный вопрос: как юридически квалифицируется «карта технической помощи»

От квалификации зависит вся конструкция отказа, поэтому её необходимо определить до разбора версий.

2.1. Основная (преобладающая) квалификация — договор возмездного оказания услуг / абонентский договор

«Карта технической помощи» не является платёжным инструментом и не является товаром в смысле Закона РФ «О защите прав потребителей»: она предоставляет доступ к комплексу услуг (эвакуация, техническая помощь на дороге, вызов аварийного комиссара, юридическая консультация и т. п.) в течение оплаченного периода. Это конструкция **абонентского договора** (ст. 429.4 ГК РФ) либо договора возмездного оказания услуг (ст. 779 ГК РФ).

Соответственно применимы: ст. 779, 781, 782 ГК РФ, ст. 429.4 ГК РФ, ст. 4, 10, 16, 29, 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП).

2.2. Альтернативная квалификация — «товар» (пластиковый носитель)

Банки и исполнители иногда позиционируют карту как товар (материальный носитель). Эта квалификация используется ими для обоснования отказа в возврате: товар надлежащего качества возврату не подлежит, за исключением случаев, предусмотренных ст. 25 ЗоЗПП, и при условии, что он не входит в перечень, утверждённый Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

Практическая оценка: эта квалификация искусственна, поскольку потребитель платит не за пластик, а за объём услуг; стоимость носителя несопоставима с ценой продукта. Суды при наличии в договоре перечня услуг квалифицируют продукт как услугу. Однако при отсутствии в документах перечня услуг и при явном указании, что предмет — передача карты, позиция исполнителя может быть воспринята судом. В этом случае работает контраргумент: условия договора, определяющие предмет неясно, толкуются в пользу потребителя (ст. 431 ГК РФ, п. 5 ст. 4, п. 1 ст. 16 ЗоЗПП).

2.3. Смешанная квалификация — «дополнительная услуга, оформленная при потребительском кредите»

Если карта оформлена в заявлении о предоставлении потребительского кредита (займа) и её стоимость включена в сумму кредита либо удержана из неё, продукт попадает в специальный режим **дополнительной услуги, предлагаемой заёмщику за отдельную плату при предоставлении потребительского кредита**. Этот режим установлен ст. 7 Закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)» (далее — Закон о

потребительском кредите) и даёт заёмщику наиболее быстрый и наиболее выгодный механизм возврата.

Вывод по разделу: для целей отказа следует исходить из квалификации «дополнительная услуга (абонентский договор)», оформленная при кредите; одновременно заявлять доводы о навязанности. Квалификация «товар» используется только как защита от возражений исполнителя.

3. ВЕРСИЯ 1. Отказ в пределах «периода охлаждения» по Закону о потребительском кредите (30 календарных дней)

3.1. Правовое основание

- **ч. 2 ст. 7 Закона о потребительском кредите:** если при предоставлении кредита заёмщику за отдельную плату предлагаются дополнительные услуги, оказываемые кредитором и (или) третьими лицами, **должно быть оформлено заявление** о предоставлении кредита с **согласием заёмщика** на оказание таких услуг; кредитор **обязан указать стоимость** услуги и **обеспечить возможность согласиться или отказаться** от неё.
- **ч. 2⁷ ст. 7 Закона о потребительском кредите (п. 2):** заёмщик вправе обратиться к лицу, оказывающему дополнительную услугу, с заявлением об отказе от такой услуги **в течение тридцати календарных дней** (срок, установленный п. 2 ч. 2⁷; на него прямо ссылаются ч. 2⁹, ч. 2¹² Закона).
- **ч. 2⁹ ст. 7:** лицо, оказывающее дополнительную услугу, обязано вернуть заёмщику денежные средства в сумме стоимости услуги **за вычетом стоимости фактически оказанной части услуги** — в срок **не более семи рабочих дней** со дня получения заявления.
- **ч. 2¹⁰-2¹³ ст. 7:** если третье лицо не вернуло деньги в срок, заёмщик вправе направить требование **кредитору** — не ранее 30 и не позднее 180 календарных дней со дня обращения к третьему лицу; кредитор обязан в течение **семи рабочих дней** вернуть деньги либо мотивированно отказать (ч. 2¹¹, 2¹²); к исполнившему кредитору переходят права требования к третьему лицу (ч. 2¹³).

3.2. Ключевая правовая развилка внутри этой версии: какой срок — 14 или 30 дней

Здесь существует реальная путаница, которую необходимо раскрыть, поскольку от неё зависит судьба требования.

Прочтение А (правильное, доминирующее): 30 календарных дней. Срок на отказ от **дополнительной услуги** при потребительском кредите — тридцать календарных дней (п. 2 ч. 2⁷ ст. 7 Закона о потребительском кредите). Именно этот срок упоминается в ч. 2¹² как условие для обращения к кредитору.

Прочтение Б (ошибочное, но часто встречающееся в обиходе): 14 календарных дней — этот срок установлен **ч. 2 ст. 11 Закона о потребительском кредите** и относится к **другому институту**: досрочному возврату **всей суммы кредита** без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования. К отказу от дополнительной услуги он отношения не имеет.

Прочтение В (ситуативное): 14 дней — применяется к **страховым продуктам** в рамках «периода охлаждения» по добровольному страхованию (Указание Банка России от 20.11.2015 № 3854-У). К карте технической помощи (нестраховой продукт) не применяется.

Практический вывод по версии 1: ориентироваться нужно на **30 календарных дней**, при этом в заявлении об отказе полезно не указывать конкретную норму о сроке, а сослаться на «право отказа от дополнительной услуги, предусмотренное ст. 7 Закона о потребительском кредите», — это исключает спор о том, какую норму применяет заёмщик.

3.3. Спорный момент: с какой даты исчисляется 30-дневный срок

Позиция 1 (буквальная): срок исчисляется **со дня заключения договора потребительского кредита (займа)** — так сформулирован п. 2 ч. 2⁷ ст. 7. Применяется, когда договор о карте оформлен одновременно с кредитным договором (типичная ситуация в автокредитовании).

Позиция 2 (защитная): если договор об оказании дополнительной услуги заключён **позже** кредитного договора (например, карта активирована при выдаче автомобиля через несколько дней), срок исчисляется **со дня заключения договора об услуге**. Применяется при наличии документов с разными датами и подтверждается общим правилом ст. 191 ГК РФ о начале течения срока на следующий день после календарной даты, которой определено его начало.

Практический вывод: при пограничной ситуации (прошло 25–35 дней) необходимо точно установить дату заключения кредитного договора, дату заявления о предоставлении кредита и дату договора/акта приёма-передачи

карты — расхождение даже в несколько дней может сохранить «период охлаждения».

3.4. Размер возврата в рамках этой версии

По ч. 2⁹ ст. 7 возвращается стоимость услуги **за вычетом стоимости фактически оказанной части услуги** (а не «фактически понесённых расходов» — это разные конструкции). Если заёмщик **не воспользовался ни одной услугой** по карте (не было вызовов эвакуатора, аварийного комиссара и т. п.), возврату подлежит **полная стоимость**.

Бремя доказывания факта оказания услуг и их стоимости лежит на исполнителе: ч. 2⁹ ст. 7 Закона о потребительском кредите, п. 3¹ ст. 16 ЗоЗПП (обязанность доказать наличие согласия и обстоятельства его ненадобности возложена на продавца/исполнителя), ст. 56 ГПК РФ.

3.5. Практический вывод по версии 1

Если с даты заключения кредитного договора прошло **не более 30 календарных дней** — это самый быстрый и наиболее выгодный сценарий: заявление об отказе направляется **исполнителю услуги** (третьему лицу), возврат — в **7 рабочих дней**; при неисполнении — через 30 дней требование к **банку-кредитору** (окно 30–180 дней), возврат банком — **7 рабочих дней**. Возврат — полная стоимость, если услуги не использовались.

4. ВЕРСИЯ 2. Отказ после истечения 30 дней — по нормам об отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг

4.1. Правовое основание

- **п. 1 ст. 782 ГК РФ**: заказчик **вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг в любое время** при условии оплаты исполнителю **фактически понесённых им расходов**.
- **ст. 32 ЗоЗПП**: потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) **в любое время** при условии оплаты исполнителю фактически понесённых расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.
- **ст. 429.4 ГК РФ**: к абонентскому договору применяются правила о договоре возмездного оказания услуг, если это не противоречит существу

абонентского договора; внесение платы за период не лишает заказчика права отказаться от договора.

- **п. 1 ст. 781 ГК РФ:** оплата производится в сроки и в порядке, установленные договором; при отказе заказчика оплачивается только фактически понесённые исполнителем расходы.

4.2. Размер возврата: три конкурирующие позиции

Позиция А («полный возврат при отсутствии доказательств расходов»).

Исполнитель обязан вернуть всю сумму, если не докажет фактически понесённые расходы. Бремя доказывания — на исполнителе (ст. 56 ГПК РФ, п. 3¹ ст. 16 ЗоЗПП, п. 1 ст. 782 ГК РФ в системном толковании). Судебная практика исходит из того, что фактические расходы должны быть **прямо связаны** с исполнением конкретного договора и подтверждены первичными документами; «накладные» и «агентские» расходы, расходы на заключение договора, комиссии дилерского центра к таковым не относятся.

Позиция Б («возврат пропорционально неиспользованному периоду абонентского договора»).

При абонентской конструкции (оплата за год/два года доступа) суды определяют сумму возврата как часть цены, приходящуюся на неистёкший период, за вычетом документально подтверждённых расходов. Правовая опора — ст. 429.4 ГК РФ, п. 1 ст. 782 ГК РФ, разъяснения, данные в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2023 № 23 (об абонентском договоре): заказчик вправе отказаться от абонентского договора в любое время, при этом он оплачивает фактически понесённые исполнителем расходы, а внесённая плата за неиспользованный период подлежит возврату.

Позиция В («удержание полной цены»), используемая исполнителями.

Обосновывается тем, что при абонентском договоре плата вносится не «за фактическое оказание услуг», а за право требования их в течение периода (п. 2 ст. 429.4 ГК РФ), поэтому возврат не производится. **Оценка:** позиция несостоятельна применительно к потребителю, поскольку п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 ЗоЗПП являются императивными и не могут быть ограничены договором; условие договора об отказе от возврата или о невозврате платы при отказе ничтожно в силу п. 1 ст. 16 ЗоЗПП и п. 2 ст. 168 ГК РФ.

4.3. Условия применения каждой позиции

Позиция	Когда применяется	Чем подкрепляется
А	В договоре нет постатейного перечня расходов; нет актов об	

Позиция	Когда применяется	Чем подкрепляется
	оказании услуг; услуги фактически не запрашивались	п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ЗоЗПП, ст. 56 ГПК РФ, п. 3 ¹ ст. 16 ЗоЗПП
Б	Абонентский договор с длительным периодом; часть услуг не могла быть потреблена по объективным причинам	ст. 429.4 ГК РФ, п. 1 ст. 782 ГК РФ, Постановление Пленума ВС РФ от 27.06.2023 № 23
В	Заявляется исполнителем	Не применяется к потребителю: п. 1 ст. 16 ЗоЗПП, п. 2 ст. 168 ГК РФ

4.4. Практический вывод по версии 2

Отказ возможен и после истечения 30 дней — в любое время (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ЗоЗПП). Наиболее реалистичный результат — возврат **части стоимости**, приходящейся на неистёкший период, за вычетом документально подтверждённых фактических расходов; при отсутствии таких доказательств — шанс на полный возврат. Требование предъявляется **исполнителю услуги** (лицу, получившему плату), а при оплате через банк — с одновременным уведомлением банка о необходимости корректировки задолженности.

5. ВЕРСИЯ 3. Условие о карте навязано / согласие не оформлено — недействительность и полный возврат

Это версия, дающая **наиболее сильный результат** (полный возврат стоимости плюс убытки в виде процентов), но требующая доказывания.

5.1. Правовые основания (в зависимости от даты оформления)

Для договоров, оформленных до 01.09.2025:

- **п. 2 ст. 16 ЗоЗПП** (в редакции, действовавшей до 01.09.2025): запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) **обязательным приобретением иных** товаров (работ, услуг); убытки, причинённые потребителю, возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объёме.
- **п. 1 ст. 16 ЗоЗПП**: условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами, **признаются недействительными**.

- **п. 2 ст. 168 ГК РФ:** сделка, нарушающая требования закона и при этом посягающая на права и охраняемые законом интересы третьих лиц (в данном случае — потребителя), ничтожна.
- **ч. 2 ст. 7 Закона о потребительском кредите:** кредитор **обязан обеспечить возможность** заёмщику согласиться **или отказаться** от дополнительной услуги, а также указать её стоимость; несоблюдение этой обязанности означает, что согласие не сформировано.
- **ч. 19 ст. 5 Закона о потребительском кредите:** не допускается взимание кредитором вознаграждения за исполнение обязанностей, возложенных на него нормативными правовыми актами, а также за услуги, оказывая которые кредитор действует исключительно в своих интересах и в результате предоставления которых не создаётся отдельное имущественное благо для заёмщика.

Для договоров, оформленных с 01.09.2025 — применяется обновлённая ст. 16 ЗоЗПП в редакции Федерального закона от 07.04.2025 № 69-ФЗ (вступает в силу с 01.09.2025, ст. 2 указанного Закона), а именно **п. 3¹ ст. 16 ЗоЗПП:**

- продажа дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату осуществляется **исключительно с согласия потребителя;**
- **запрещается навязывание** дополнительных товаров (работ, услуг) путём предложения приобрести их до заключения договора об основных товарах (работах, услугах) либо путём обусловливания приобретения основных товаров приобретением дополнительных;
- согласие оформляется **в письменной форме; обязанность доказать наличие согласия** возложена на продавца (исполнителя, владельца агрегатора);
- **проставление автоматических отметок** о согласии, выражение согласия за потребителя либо формирование условий, предполагающих изначальное согласие, **не допускается;**
- потребитель вправе отказаться от оплаты навязанных дополнительных услуг, а если они оплачены — потребовать **возврата уплаченной суммы;** требование подлежит удовлетворению **в течение трёх дней** со дня предъявления.

5.2. Два прочтения применимости п. 3¹ ст. 16 ЗоЗПП

Прочтение 1 (по дате заключения договора): к договорам, заключённым до 01.09.2025, п. 3¹ ст. 16 ЗоЗПП не применяется — в силу п. 1 ст. 4 ГК РФ акты гражданского законодательства не имеют обратной силы и применяются к отношениям, возникшим после введения их в действие. Работают п. 1, 2 ст. 16

ЗоЗПП в прежней редакции, ст. 168 ГК РФ, ч. 2 и ч. 19 ст. 5, ч. 2 ст. 7 Закона о потребительском кредите.

Прочтение 2 (по дате предъявления требования): нормы п. 3¹ ст. 16 ЗоЗПП носят преимущественно **процессуально-оценочный** характер (письменная форма согласия, запрет автоматических отметок, распределение бремени доказывания, трёхдневный срок возврата) и могут применяться судом как выражающие уже существовавшие требования добросовестности и запрета навязывания. **Оценка:** это аргумент «в поддержку», но не самостоятельное основание; основную нагрузку несут п. 1, 2 ст. 16 ЗоЗПП и ч. 2 ст. 7 Закона о потребительском кредите, действовавшие и до 01.09.2025.

5.3. Какие факты образуют «навязанность» (доказательственная матрица)

1. Оформление карты **одновременно** с кредитным договором, в одном пакете документов, без отдельного заявления о предоставлении дополнительной услуги.
2. Отсутствие в заявлении о предоставлении кредита **графы об отказе** либо техническая невозможность отказа (заранее проставленная галочка, «предварительно заполненное» согласие).
3. Отсутствие **отдельного** договора об оказании услуг с исполнителем и/или отсутствие подписи заёмщика под условием о карте.
4. Включение стоимости карты **в сумму кредита** без отражения этой стоимости в индивидуальных условиях как отдельного платежа.
5. Зависимость одобрения кредита / процентной ставки от приобретения карты (условие о **скидке к ставке** при приобретении дополнительных услуг — типичный маркер; ср. ч. 2 ст. 7 Закона о потребительском кредите и ч. 19 ст. 5).
6. Отсутствие факта оказания услуг по карте и отсутствие доказательств несения расходов исполнителем.

5.4. Последствия при доказанной навязанности

- Условие о приобретении карты — **недействительно** (п. 1, 2 ст. 16 ЗоЗПП, п. 2 ст. 168 ГК РФ), применяются последствия недействительности: возврат уплаченного (п. 2 ст. 167 ГК РФ).
- Возврату подлежит **полная стоимость** карты, а также **убытки** в виде процентов, начисленных банком на эту сумму в составе кредита (ст. 15, п. 1 ст. 16 ЗоЗПП, ст. 393 ГК РФ), — при условии, что стоимость карты была включена в кредит.

- Срок удовлетворения требования о возврате суммы, уплаченной за навязанную услугу, — **3 дня** (п. 3¹ ст. 16 ЗоЗПП в редакции с 01.09.2025); по общему правилу ст. 31 ЗоЗПП — 10 дней.
- Срок исковой давности: по требованию о ничтожности условия — **3 года** (п. 1 ст. 181, ст. 196, п. 2 ст. 168 ГК РФ), по требованию об оспоримости — 1 год (п. 2 ст. 181 ГК РФ). Требование о возврате неосновательного обогащения — 3 года (ст. 196, 1102 ГК РФ).

5.5. Практический вывод по версии 3

Если удаётся подтвердить отсутствие надлежаще оформленного согласия или обусловленность выдачи кредита приобретением карты, — взыскивается **полная стоимость карты плюс проценты**, начисленные на неё, с возложением бремени доказывания на банк/исполнителя. Наиболее сильные доказательства: заявление о предоставлении кредита с предзаполненным согласием, отсутствие отдельного договора, отказ банка выдать кредит без карты (переписка, запись разговора, скриншоты), условия о скидке к ставке при приобретении услуги.

6. ВЕРСИЯ 4. Надлежащий ответчик: исполнитель услуги по карте или банк-кредитор

Это самостоятельный процессуальный аспект, ошибка в котором приводит к отказу в иске.

6.1. Позиция 1: ответчик — лицо, оказывающее услугу (третье лицо)

Применяется, когда карта оформлена как продукт третьего лица (ассистанс, сервисная компания), а банк выступал лишь агентом по приёму платежа. Основание: п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ЗоЗПП, ч. 2⁷ и ч. 2⁹ ст. 7 Закона о потребительском кредите — заявление об отказе направляется **непосредственно исполнителю**.

6.2. Позиция 2: ответчик — банк-кредитор

Применяется в трёх ситуациях:

(а) Банк — исполнитель услуги. Если карта выпущена банком и услуги оказываются им (или от его имени), банк отвечает как исполнитель: ст. 32 ЗоЗПП, п. 1 ст. 782 ГК РФ.

(б) Банк — адресат требования по ч. 2¹⁰ ст. 7 Закона о потребительском кредите. Если третье лицо не вернуло деньги по заявлению, поданному в 30-дневный срок, заёмщик вправе требовать возврата от банка: не ранее 30 и **не позднее 180 календарных дней** со дня обращения к третьему лицу; банк обязан вернуть в **7 рабочих дней** либо мотивированно отказать (ч. 2¹¹, 2¹²), с переходом к банку прав требования к третьему лицу (ч. 2¹³). Основания отказа кредитора исчерпывающие: отсутствие факта оплаты; возврат денег третьим лицом; оказание услуги **в полном объёме** до получения заявления; пропуск срока обращения к третьему лицу; пропуск срока обращения к кредитору (п. 1–5 ч. 2¹²).

(в) Банк — как сторона, обусловившая выдачу кредита приобретением услуги. При навязанности требование о возврате и возмещении убытков предъявляется банку: п. 1, 2 ст. 16 ЗоЗПП, ст. 15, 393 ГК РФ, ч. 2 ст. 7, ч. 19 ст. 5 Закона о потребительском кредите.

6.3. Позиция 3: солидарное предъявление (риск и допустимость)

Единой практики нет. Преобладающий подход: солидарность возникает только в силу закона или договора (п. 1 ст. 322 ГК РФ), поэтому при отсутствии признаков совместного причинения вреда (ст. 1080 ГК РФ) суд разграничит ответчиков. **Рекомендация:** предъявлять требование **последовательно** (третье лицо → банк), но в исковом заявлении допускать привлечение банка соотвечником при наличии доводов о навязанности — это снижает риск отказа по мотиву ненадлежащего ответчика.

6.4. Практический вывод по версии 4

- Услуга третьего лица, 30 дней не истекли → заявление **третьему лицу**; не вернули за 7 рабочих дней → через 30 дней требование **к банку** (окно до 180 дней).
- 30 дней истекли → требование по ст. 782 ГК РФ / ст. 32 ЗоЗПП **к исполнителю**; параллельно — уведомление банку о перерасчёте задолженности.
- Есть признаки навязанности → требование **к банку** (и/или к дилеру, продавшему пакет) о возврате и возмещении убытков.

7. Сопутствующие аспекты, влияющие на результат

7.1. Судьба процентов по кредиту, начисленных на стоимость карты

Если стоимость карты включена в сумму кредита, возврат денег исполнителем сам по себе не уменьшает долг: необходима корректировка. Правовые опоры:

- **ч. 4 ст. 11 Закона о потребительском кредите:** заёмщик вправе вернуть часть кредита, уведомив кредитора не менее чем за 30 календарных дней (если договором не установлен более короткий срок);
- **ст. 1102, 1107 ГК РФ:** если банк получил возвращённую исполнителем сумму и не зачёл её в счёт основного долга, возникает неосновательное обогащение с начислением процентов по ст. 395 ГК РФ;
- **ст. 319 ГК РФ:** очередность погашения требований по денежному обязательству (не позволяет банку отнести возвращённую сумму на неустойки в ущерб основному долгу);
- **ст. 15, п. 1 ст. 16 ЗоЗПП** — возмещение убытков в виде излишне начисленных процентов при навязанности.

7.2. Если карта оплачена, но не активирована / услуги не запрашивались

Ключевой аргумент в любом сценарии: услуга не оказана, отдельное имущественное благо не создано. Применяются ч. 2⁹ ст. 7 Закона о потребительском кредите (вычет только за фактически оказанную часть), п. 1 ст. 782 ГК РФ (только фактически понесённые расходы), п. 3¹ ст. 16 ЗоЗПП (бремя доказывания — на исполнителе).

7.3. Меры ответственности при просрочке возврата

- **ст. 31 ЗоЗПП:** 10 дней на удовлетворение требования о возврате уплаченной суммы (если не применяется специальный 3-дневный или 7-дневный срок).
- **п. 5 ст. 28 ЗоЗПП:** неустойка 3 % цены услуги за каждый день просрочки, но не более цены услуги.
- **п. 6 ст. 13 ЗоЗПП:** штраф 50 % от взысканного за отказ добровольно удовлетворить требование.
- **ст. 15 ЗоЗПП:** компенсация морального вреда.
- **ст. 98, 100 ГПК РФ:** судебные расходы и расходы на представителя.
- **п. 2 ст. 17 ЗоЗПП:** подсудность по выбору потребителя (по месту жительства/пребывания, месту заключения или исполнения договора); **п. 3**

ст. 17 ЗоЗПП, ст. 333.36 НК РФ: освобождение от госпошлины при цене иска до 1 млн руб.

7.4. Внесудебные каналы

- **Банк России** — жалоба на действия кредитной организации (ст. 4, 76-6 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ; обращения рассматриваются в порядке, установленном ч. 1 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).
- **Роспотребнадзор** — ст. 40 ЗоЗПП.
- **Финансовый уполномоченный** — по требованиям к финансовым организациям обязательно досудебное обращение (ч. 2 ст. 15, ст. 16, 17 Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ); если исполнитель по карте не является финансовой организацией, обращение к уполномоченному в этой части не требуется, но требуется по требованию к банку.

8. Сводная таблица: какая версия работает в какой ситуации

Обстоятельства	Применимая версия	Ответчик	Размер возврата	Срок исполнения
Прошло ≤ 30 дней с заключения кредитного договора	Версия 1 (ч. 2 ⁷ , 2 ⁹ ст. 7 Закона о потребкредите)	Исполнитель услуги; при неисполнении — банк	Полная стоимость (если услуги не оказаны)	7 рабочих дней
Прошло > 30 дней, услуги не оказаны	Версия 2 (п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ЗоЗПП)	Исполнитель услуги	Полная стоимость при отсутствии доказательств расходов; иначе — пропорционально	10 дней (ст. 31 ЗоЗПП)
Прошло > 30 дней, абонентский договор на длительный срок	Версия 2, позиция Б	Исполнитель услуги	Пропорционально неистёкшему периоду за вычетом расходов	10 дней

Обстоятельства	Применимая версия	Ответчик	Размер возврата	Срок исполнения
Согласие оформлено с нарушением / карта навязана	Версия 3 (п. 1, 2, 3 ¹ ст. 16 ЗоЗПП, ч. 2 ст. 7, ч. 19 ст. 5 Закона о потребкредите)	Банк (и/или продавец пакета)	Полная стоимость + проценты, начисленные на неё	3 дня (с 01.09.2025) / 10 дней
Третье лицо не вернуло деньги в 30-дневный срок	Версия 4, позиция 2(6) (ч. 2 ¹⁰⁻²¹³ ст. 7)	Банк-кредитор	Сумма по ч. 2 ⁹	7 рабочих дней
Исполнитель удерживает всю сумму, ссылаясь на абонентский характер	Версия 2, опровержение позиции В	Исполнитель услуги	Не менее части за неистёкший период	10 дней

9. Практический вывод по вопросу («Получится?»)

1. **Да, отказ возможен** — но результат зависит от срока и доказательств.

Право на отказ от дополнительной услуги, оформленной при потребительском кредите, прямо предусмотрено ст. 7 Закона о потребительском кредите (30 календарных дней, возврат в 7 рабочих дней), а после истечения этого срока — п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 32 ЗоЗПП (отказ в любое время с оплатой фактически понесённых расходов).

2. **Наиболее выгодный сценарий** — уложиться в 30 календарных дней с даты заключения кредитного договора: тогда возврат производится по правилам ч. 2⁹ ст. 7 Закона о потребительском кредите (вычет только за фактически оказанную часть услуги), а при неисполнении исполнителем подключается механизм ч. 2¹⁰⁻²¹³ (требование к банку, окно 30–180 дней).

3. **Наиболее сильный по сумме сценарий** — доказать навязанность (п. 1, 2, 3¹ ст. 16 ЗоЗПП, ч. 2 ст. 7, ч. 19 ст. 5 Закона о потребительском кредите): тогда взыскивается полная стоимость карты плюс проценты, начисленные на неё в составе кредита.

4. **Наихудший, но всё же рабочий сценарий** — отказ спустя длительное время: возврат части стоимости за неистёкший период; риск удержания документально подтверждённых фактических расходов, бремя доказывания которых лежит на исполнителе.

5. Ключевые документы, которые нужно собрать немедленно:

кредитный договор и индивидуальные условия; заявление о предоставлении кредита (ищем графу о согласии/отказе от доп. услуг); договор/условия предоставления карты и акт её передачи; выписка по счёту, подтверждающая списание стоимости карты; доказательства неоказания услуг; переписка и записи разговоров с банком и дилером.

9.1. Пошаговый алгоритм

1. **Установить точные даты** заключения кредитного договора и договора по карте; рассчитать 30-дневный срок (с учётом ст. 191 ГК РФ).
2. **Направить заявление об отказе** исполнителю услуги (и копию — в банк) способом, обеспечивающим фиксацию: заказное письмо с описью вложения и уведомлением, лично под подпись, через официальный канал банка с сохранением подтверждения. В заявлении: требование о возврате стоимости, реквизиты для перечисления, указание, что услуги не оказывались.
3. **Выдержать 7 рабочих дней** (ч. 2⁹ ст. 7) либо 10 дней (ст. 31 ЗоЗПП) в зависимости от основания.
4. **При неисполнении и соблюдении 30-дневного срока** — направить требование банку-кредитору (ч. 2¹⁰ ст. 7), но не позднее 180 дней со дня обращения к третьему лицу.
5. **Одновременно** — требование банку о зачёте возвращённой суммы в счёт основного долга и перерасчёте графика и процентов (ч. 4 ст. 11 Закона о потребительском кредите, ст. 319, 1102, 1107 ГК РФ).
6. **При отказе** — претензия с расчётом неустойки (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП), штрафа (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП), морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП); обращение финансовому уполномоченному (ч. 2 ст. 15 Федерального закона № 123-ФЗ) и/или иск в суд по правилам п. 2 ст. 17 ЗоЗПП с освобождением от госпошлины (п. 3 ст. 17 ЗоЗПП, ст. 333.36 НК РФ).
7. **Параллельно** — жалобы в Банк России и Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП) как дополнительный рычаг.

9.2. Типичные возражения и контраргументы

Возражение	Контраргумент
«Срок 30 дней истёк, возврат невозможен»	п. 1 ст. 782 ГК РФ, ст. 32 ЗоЗПП — право на отказ в любое время

Возражение	Контраргумент
«Это абонентский договор, плата не возвращается»	п. 1 ст. 782 ГК РФ императивен; условие о невозврате ничтожно (п. 1 ст. 16 ЗоЗПП, п. 2 ст. 168 ГК РФ); Постановление Пленума ВС РФ от 27.06.2023 № 23
«Услуга оказана полностью»	бремя доказывания — на исполнителе (ч. 2 ⁹ ст. 7 Закона о потребкредите, п. 3 ¹ ст. 16 ЗоЗПП, ст. 56 ГПК РФ)
«Карта — товар надлежащего качества»	предмет — услуги, а не пластик; неясности толкуются в пользу потребителя (ст. 431 ГК РФ)
«Согласие было подписано»	подпись под предзаполненной формой не равна информированному согласию (ч. 2 ст. 7 Закона о потребкредите, п. 3 ¹ ст. 16 ЗоЗПП, ст. 10 ЗоЗПП)
«Обращайтесь к третьему лицу, банк ни при чём»	ч. 2 ¹⁰⁻²¹³ ст. 7 Закона о потребкредите; при навязанности — п. 1, 2 ст. 16 ЗоЗПП

10. Список использованных нормативных источников

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая): ст. 167, 168, 181, 191, 196, 319, 322, 393, 395, 429.4, 431, 779, 781, 782, 1080, 1102, 1107.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: ст. 4, 10, 13 (п. 6), 15, 16 (п. 1, 2, 3¹ — в ред. Федерального закона от 07.04.2025 № 69-ФЗ), 17 (п. 2, 3), 18, 25, 28 (п. 5), 29, 31, 32, 40.
3. Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»: ст. 5 (ч. 19), ст. 7 (ч. 2, 2⁷, 2⁹, 2¹⁰, 2¹¹, 2¹², 2¹³), ст. 11 (ч. 1-4).
4. Федеральный закон от 07.04.2025 № 69-ФЗ «О внесении изменений в статью 16 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"» (вступление в силу — 01.09.2025, ст. 2).
5. Федеральный закон от 07.07.2025 № 191-ФЗ (в части изменения ст. 7, 11 Закона о потребительском кредите).
6. Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»: ст. 15 (ч. 2), 16, 17, 25.
7. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»: ст. 4, 76-6.
8. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: ч. 1 ст. 11.
9. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации: ст. 56, 98, 100.

-
10. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая): ст. 333.36.
 11. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату).
 12. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2023 № 23 (вопросы применения законодательства об абонентском договоре).
 13. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».
 14. Указание Банка России от 20.11.2015 № 3854-У (минимальные требования к условиям и порядку осуществления добровольного страхования — «период охлаждения» 14 дней; применяется к страховым продуктам, к карте технической помощи не относится).
-

Документ подготовлен для внутренней редакционной публикации. Правовые позиции, изложенные по каждой версии, приведены с указанием условий их применения; окончательный результат зависит от фактических обстоятельств конкретного договора и собранных доказательств.