

ПРАВОВОЙ РАЗБОР

Повреждение (бой) керамической плитки при доставке, организованной продавцом: квалификация, распределение ответственности, состав требований и риски позиции потребителя

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель приобрёл у поставщика керамическую плитку; организацию доставки и подъёма осуществил сам поставщик. При первой доставке часть плитки была разбита, при повторной (обещанной как замена) — вновь разбита, после чего поставщик сообщил об исчерпании остатка товара. Бой зафиксирован в накладной и признан поставщиком в электронной переписке; там же зафиксировано, что доставку и подъём организовывал поставщик. Потребитель потребовал возврата стоимости боя, а также поставил вопрос о взыскании процентов по ст. 395 ГК РФ, уменьшении стоимости доставки и подъёма, компенсации морального вреда и возмещении стоимости плитки, которой не хватило для завершения отделки ванной из-за двукратного боя и последующего отсутствия товара в продаже. Ниже разобраны: (I) две конкурирующие квалификации боя, (II) ответственность поставщика за перевозчика и грузчиков, (III) ответственность за подъём, (IV) состав и пределы заявляемых требований, (V) специальный разбор требования о «недостающем» количестве плитки, (VI) сводный перечень рисков, (VII) практический алгоритм.

2. Исходная фактическая база и её доказательственное значение

Прежде чем переходить к квалификации, необходимо зафиксировать, какие обстоятельства уже доказаны, а какие придётся доказывать.

2.1. Накладная с отметкой о бое. Это ключевое доказательство. Отметка о бое в товаросопроводительном документе, составленном при доставке, подтверждает, что товар в соответствующей части не был передан надлежащим образом. Правовое значение: товар в этой части не считается

переданным (п. 1 ст. 458 ГК РФ; п. 3 ст. 499 ГК РФ), а риск случайной гибели и повреждения не перешёл к покупателю (п. 1 ст. 459 ГК РФ). Требуется проверить: кем подписана накладная (только потребителем или также представителем продавца/водителем), указано ли количество боя (в штуках, кв. м, упаковках), есть ли ссылка на акт, приложены ли фотографии.

2.2. Признание в электронной почте. Признание боя и признание того, что доставку и подъём организовывал поставщик. Правовое значение: (а) доказательство факта и, как правило, размера повреждения; (б) подтверждение того, что перевозчик и грузчики привлечены должником, а не кредитором; (в) признание долга может прерывать течение срока исковой давности (ст. 203 ГК РФ), хотя в данном случае срок и так не истёк. Риск: если переписка велась лицом без оформленных полномочий, ответчик может ссылаться на отсутствие одобрения. Однако действия работников должника при исполнении трудовых (служебных) обязанностей считаются действиями самого юридического лица (ст. 402 ГК РФ), поэтому этот риск невысок.

2.3. Переписка об отсутствии товара у иных продавцов. Это доказательство необходимости и разумности способа восстановления нарушенного права, а также отсутствия возможности замены. Значимо для обоснования убытков (п. 5 ст. 393 ГК РФ — размер убытков должен быть установлен с разумной степенью достоверности).

2.4. Чего в материалах, судя по описанию, не хватает и что следует добрать: — документ, подтверждающий оплату (чек, платёжное поручение, кассовый чек, электронный чек) с выделением стоимости товара, доставки и подъёма отдельными строками; — расчёт необходимого количества плитки с учётом подрезки (это критично для требования о «недостающем» количестве — см. раздел 7); — акт или иной документ, фиксирующий количество годной и битой плитки по каждой из двух поставок; — фотографии/видео боя и упаковки; — документ, подтверждающий, кто именно является продавцом (ООО, ИП), — по чеку и договору; — сведения о том, оформлялась ли доставка отдельным договором возмездного оказания услуг или была включена в цену товара.

3. РАЗДЕЛ I. Квалификация боя: «недостаток товара» либо «нарушение обязательства по передаче (доставке)»

Это центральная развилка, от которой зависит весь набор доступных требований, включая неустойку и штраф. Существуют две конкурирующие квалификации, и обе имеют нормативное обоснование.

3.1. Версия 1: бой — недостаток товара, переданного потребителю

Обоснование. Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору (п. 1 ст. 469 ГК РФ; п. 1 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», далее — ЗоЗПП). Товар, повреждённый к моменту вручения, требованиям к качеству не отвечает. Последствия передачи товара ненадлежащего качества установлены ст. 475 ГК РФ и ст. 503 ГК РФ, а в потребительских отношениях — ст. 18 ЗоЗПП.

Поскольку договор розничной купли-продажи заключён с условием о доставке, он считается исполненным с момента вручения товара покупателю (п. 3 ст. 499 ГК РФ; п. 1 ст. 458 ГК РФ). До этого момента риск случайной гибели или случайного повреждения товара несёт продавец (п. 1 ст. 459 ГК РФ). Следовательно, повреждение, возникшее до вручения, — это повреждение, за которое отвечает продавец, и юридически оно выступает недостатком переданного товара.

Что даёт эта версия: - п. 1 ст. 18 ЗоЗПП — свободный выбор требования: замена на товар этой же марки (модели, артикула); замена на другой артикул с перерасчётом; соразмерное уменьшение покупной цены; незамедлительное безвозмездное устранение недостатков или возмещение расходов на их исправление; отказ от исполнения договора с возвратом уплаченной суммы. Керамическая плитка не относится к технически сложным товарам (Перечень, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924), поэтому «пятнадцатидневное окно» и ограничения абз. 6–10 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП к ней неприменимы — выбор требования свободный в течение всего срока; - ст. 22 ЗоЗПП — десятидневный срок удовлетворения требования о возврате уплаченной суммы, о соразмерном уменьшении цены, о возмещении убытков; - п. 1 ст. 23 ЗоЗПП — неустойка 1 % цены товара за каждый день просрочки; - п. 6 ст. 13 ЗоЗПП — штраф 50 % от взысканного в пользу потребителя за несоблюдение добровольного порядка; - ст. 15 ЗоЗПП — компенсация морального вреда; - п. 6 ст. 18 ЗоЗПП — распределение бремени доказывания в пользу потребителя: продавец должен доказать, что недостатки возникли

после передачи товара вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы. Применительно к бою при доставке это практически недоказуемо, если товар не был вручён надлежащим образом; - п. 7 ст. 18 ЗоЗПП — доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счёт продавца. Плитка в упаковке этот порог, как правило, превышает, что делает требование потребителя «заберите бой сами за свой счёт» незаконным, а отказ ехать 50 км — правомерным.

Слабое место версии. Ответчик может возразить, что плитка как таковая дефекта не имеет, а повреждена при перевозке, то есть порок возник не в товаре, а в исполнении обязательства по доставке. Этот довод разбирается ниже.

3.2. Версия 2: бой — ненадлежащее исполнение обязательства по передаче (доставке) товара

Обоснование. Обязанность продавца передать товар считается исполненной в момент вручения товара покупателю, если договором предусмотрена доставка (п. 1 ст. 458 ГК РФ). Нарушение этой обязанности влечёт ответственность по общим нормам об обязательствах: возмещение убытков (ст. 15, 393 ГК РФ), отказ от договора (ст. 450, 450.1 ГК РФ), возмещение убытков при прекращении договора (ст. 393.1 ГК РФ), проценты за пользование чужими денежными средствами (ст. 395 ГК РФ). Покупатель обязан принять товар (ст. 484 ГК РФ) и известить продавца о несоответствии товара (ст. 483 ГК РФ).

Что даёт эта версия: - взыскание убытков в полном объёме, включая разницу в цене и расходы на восстановление (ст. 15, 393, 393.1 ГК РФ); - отказ от договора в части непоставленного товара и возврат уплаченного; - проценты по ст. 395 ГК РФ на возвращаемую сумму; - **но:** неустойка по ст. 23 ЗоЗПП и штраф по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП в этой конструкции под вопросом, поскольку они привязаны к нарушениям, предусмотренным ЗоЗПП.

3.3. Какая версия применяется и почему

Версия 1 (недостаток товара) является более сильной и должна заявляться как основная. Аргументы:

1. Момент перехода риска (п. 1 ст. 459 ГК РФ) привязан к надлежащему исполнению обязанности по передаче. Товар, вручённый разбитым, надлежащим образом не передан; риск с потребителя не перешёл. Значит,

юридически дефект существует на стороне продавца в момент, когда он обязан был передать качественный товар.

2. Накладная с отметкой о бое и признание в переписке фиксируют, что дефект существовал на момент вручения, то есть до передачи. Для потребительских споров это переводит бремя доказывания на продавца (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 28 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17).
3. Пленум ВС РФ исходит из того, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на продавце, а потребитель обязан доказать лишь факт заключения договора, факт причинения убытков и их размер (п. 28 Постановления № 17).
4. Практический смысл: версия 2 лишает потребителя неустойки 1 % в день и штрафа 50 %, то есть резко снижает экономическую ценность иска.

Практический вывод по Разделу I. В претензии и иске квалифицировать требование по ст. 18 ЗоЗПП (товар передан с недостатками), прямо ссылаясь на п. 1 ст. 458, п. 3 ст. 499, п. 1 ст. 459 ГК РФ. Версию 2 держать как резервную: если суд не согласится с квалификацией по ЗоЗПП, требования по ст. 15, 393, 395 ГК РФ сохраняются и не будут отклонены полностью. В исковом заявлении формулировать требования альтернативно («возврат уплаченной суммы по ст. 18 ЗоЗПП, а в случае иной квалификации — возмещение убытков по ст. 15, 393 ГК РФ»).

4. РАЗДЕЛ II. Ответственность поставщика за действия перевозчика

Вопрос потребителя: могут ли они сказать, что не отвечают за действия транспортной компании?

Ответ: заявить такое они могут, но правовых оснований у этой позиции нет, если доставку организовывал поставщик.

4.1. Нормативное обоснование

- **Ст. 403 ГК РФ.** Должник отвечает за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства третьими лицами, на которых было возложено исполнение, если законом не установлено, что ответственность несёт являющееся непосредственным исполнителем третье лицо. Исключение составляет ситуация, когда закон прямо возлагает ответственность на непосредственного исполнителя. Применительно к перевозке ст. 796 ГК РФ устанавливает ответственность перевозчика перед грузоотправителем и грузополучателем, однако если потребитель не является стороной договора

перевозки (договор заключал поставщик), то и требовать с перевозчика он не может — следовательно, ответственность остаётся на поставщике.

- **Ст. 313 ГК РФ.** Возложение исполнения обязательства на третье лицо не заменяет должника в обязательстве; кредитор обязан принять исполнение, предложенное третьим лицом, но должник остаётся ответственным.
- **Ст. 4 ЗоЗПП.** Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. То, кем именно организована доставка, на эту обязанность не влияет.
- **Ст. 10 и 12 ЗоЗПП.** Потребитель имеет право на информацию об исполнителе услуги; непредоставление такой информации и связанные с этим последствия не могут быть переложены на потребителя. Если в документах не указано, кто именно перевозил и поднимал товар, это дефект информирования со стороны продавца, а не обстоятельство, освобождающее его от ответственности.
- **Ст. 16 ЗоЗПП.** Условия договора, ограничивающие ответственность продавца за действия привлечённых им лиц, ущемляющие права потребителя, недействительны. Если в договоре или на сайте есть оговорка «ответственность за повреждение при доставке несёт перевозчик», она не подлежит применению.

4.2. Что имеет решающее значение

Кто был заказчиком перевозки. Возможны две фактические конфигурации:

Конфигурация А (описанная в вопросе): доставку и подъём организовал поставщик. Тогда действует ст. 403 ГК РФ, и поставщик отвечает перед потребителем как за собственные действия, а затем вправе предъявить регрессное требование к перевозчику (п. 1 ст. 1081 ГК РФ). Переписка, в которой зафиксировано, что всё организовывалось поставщиком, — прямое доказательство.

Конфигурация Б (риск): потребитель сам выбрал транспортную компанию и/или оплатил её услуги напрямую. В этом случае поставщик может доказать, что обязательство по доставке на него не возлагалось, и ответственность за повреждение при перевозке лежит на перевозчике (ст. 796 ГК РФ) либо на самом потребителе. Тогда позиция существенно слабеет: остаётся только требование по качеству товара в момент его фактического вручения — и здесь всё зависит от того, был ли бой зафиксирован до или после подписания документов.

Проверка: сопоставить, кому и за что уплачены деньги. Если стоимость доставки и подъёма включена в счёт поставщика или оплачена ему отдельно — конфигурация А.

4.3. Практический вывод по Разделу II

Позиция потребителя сильна. Довод «мы не отвечаем за транспортную компанию» подлежит отклонению со ссылкой на ст. 403, 313 ГК РФ, ст. 4, 10, 16 ЗоЗПП. Дополнительно следует истребовать у поставщика сведения о лице, фактически осуществлявшем перевозку и подъём (ст. 10 ЗоЗПП), — уже сам отказ предоставить эти сведения будет работать против ответчика. В претензии имеет смысл прямо указать: «сведения о привлечённых вами перевозчике и грузчиках мне не сообщены; ответственность за их действия несёте вы в силу ст. 403 ГК РФ».

5. РАЗДЕЛ III. Ответственность за подъём

Вопрос потребителя: могут ли они сказать, что не отвечают за подъём?

5.1. Если подъём осуществляли привлечённые поставщиком грузчики

Действует та же логика: ст. 403, 313 ГК РФ. Повреждение при подъёме произошло до вручения товара потребителю в месте его нахождения, то есть до момента исполнения обязанности по передаче (п. 1 ст. 458, п. 3 ст. 499 ГК РФ). Риск не перешёл (п. 1 ст. 459 ГК РФ). Следовательно, отвечает поставщик.

5.2. Если подъём оформлен как отдельная возмездная услуга

Тогда применяются нормы о возмездном оказании услуг (ст. 779, 783 ГК РФ) и ст. 28, 29 ЗоЗПП: - право потребовать соответствующего уменьшения цены услуги (п. 1 ст. 29 ЗоЗПП); - право отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если недостатки не устранены в срок либо обнаружены существенные недостатки (п. 1, 2 ст. 29 ЗоЗПП); - неустойка 3 % цены услуги за каждый день просрочки, но не более цены услуги (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП).

5.3. Если подъём включён в цену товара

Отдельного требования об «уменьшении стоимости подъёма» не возникает — соответствующая часть цены возвращается (или соразмерно уменьшается) в рамках ст. 18 ЗоЗПП как часть цены товара.

5.4. Практический вывод по Разделу III

Довод «мы не отвечаем за подъём» также несостоятелен, если подъём организовывал поставщик. Однако требование о полном возврате стоимости подъёма имеет слабую перспективу: услуга фактически оказана (товар поднят), порок — в качестве товара, а не в самом факте подъёма. Реалистично: соразмерное уменьшение цены услуги (пропорционально доле повреждённого товара либо с учётом ненадлежащего качества результата) и/или взыскание стоимости повторного подъёма как убытков. Полный возврат возможен, если подъём как таковой фактически не был оказан (например, плитку поднимали, но она вся оказалась боем).

6. РАЗДЕЛ IV. Состав требований: что можно заявить и в каких пределах

6.1. Возврат стоимости боя

Нормативная база: абз. 5 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП (отказ от исполнения договора и возврат уплаченной суммы); п. 3 ст. 503 ГК РФ; ст. 22 ЗоЗПП (10 дней).

Особенность расчёта. П. 3 ст. 24 ЗоЗПП: при расторжении договора купли-продажи расчёты производятся исходя из цены товара на день удовлетворения требования — если цена повысилась; если понизилась — исходя из цены на день покупки. То есть при росте цен потребитель вправе получить больше, чем уплатил. Это отдельный аргумент, который стоит зафиксировать в претензии: «возврат производится по цене на день удовлетворения требования».

Встречная обязанность. По требованию продавца и за его счёт потребитель должен возвратить товар с недостатками (абз. 5 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП; п. 3 ст. 503 ГК РФ). При этом доставка и возврат товара весом более 5 кг осуществляются силами и за счёт продавца (п. 7 ст. 18 ЗоЗПП). Отсюда: требование потребителя «заберите бой сами» правомерно, а предложение «приезжайте за 50 км» — нет. Отказ потребителя ехать за бой не может рассматриваться как просрочка кредитора (ст. 406 ГК РФ) или вина кредитора (ст. 404 ГК РФ).

Риск: если потребитель откажется выдать бой вообще (а не только везти его), суд может применить ст. 404 ГК РФ либо обусловить возврат денег передачей боя.

6.2. Неустойка по ст. 23 ЗоЗПП (1 % в день) — основной денежный инструмент

Норма: п. 1 ст. 23 ЗоЗПП — за нарушение сроков, предусмотренных ст. 22 ЗоЗПП, продавец уплачивает 1 % цены товара за каждый день просрочки. Начисление — с 11-го дня после получения претензии.

Спорный момент — база начисления. Практика расходится: - **Позиция А:** неустойка начисляется от цены того товара, в отношении которого заявлено требование, то есть от стоимости боя; - **Позиция Б:** неустойка начисляется от общей цены договора (всего заказа), поскольку договор расторгается в целом.

Для потребителя выгоднее позиция Б, но она менее устойчива. Разумно заявить расчёт от стоимости боя (бесспорная база), а в иске — просить суд определить базу с учётом позиции Б, приведя оба расчёта.

Риск снижения по ст. 333 ГК РФ. Согласно п. 34 Постановления Пленума ВС РФ № 17 применение ст. 333 ГК РФ по делам о защите прав потребителей возможно лишь в исключительных случаях и по заявлению ответчика с обязательным указанием мотивов. То есть снижение не автоматическое; нужно быть готовым обосновать соразмерность.

6.3. Проценты по ст. 395 ГК РФ — конкурирующее требование, а не дополняющее

Это важнейший риск, который нужно понимать заранее.

Правило: если законом или соглашением сторон установлена неустойка за неисполнение или ненадлежащее исполнение денежного обязательства, проценты по ст. 395 ГК РФ не начисляются, если иное прямо не предусмотрено законом или договором (п. 4 ст. 395 ГК РФ; п. 42 Постановления Пленума ВС РФ от 24.03.2016 № 7).

Поскольку ст. 23 ЗоЗПП устанавливает законную неустойку за нарушение срока возврата денежных средств, **одновременное взыскание неустойки по ст. 23 ЗоЗПП и процентов по ст. 395 ГК РФ за одно и то же нарушение недопустимо** — это двойная ответственность за одно нарушение.

Практический вывод: - если требование квалифицируется по ЗоЗПП — заявлять неустойку 1 % в день (она почти всегда выгоднее, чем ключевая ставка), а проценты по ст. 395 ГК РФ не заявлять либо заявить альтернативно; - если суд квалифицирует отношения по общим нормам ГК РФ (см. Раздел I, версия 2) — тогда, наоборот, работают проценты по ст. 395 ГК РФ, а неустойка по ст. 23 ЗоЗПП отпадает; - проценты по ст. 395 ГК РФ сохраняют

самостоятельное значение для требования о возврате стоимости доставки/подъёма как платы за услугу, не охваченную ст. 23 ЗоЗПП (но и там есть своя неустойка — п. 5 ст. 28 ЗоЗПП, 3 %).

Формулировка в иске: «взыскать неустойку по п. 1 ст. 23 ЗоЗПП за период с ... по день фактического исполнения; в случае квалификации судом требования как денежного обязательства, не охваченного ст. 23 ЗоЗПП, — проценты по ст. 395 ГК РФ за тот же период». Одновременное взыскание обеих сумм за один период не просить.

Начисление «по день фактического исполнения» — п. 48 Постановления Пленума ВС РФ № 7.

6.4. Альтернатива: неустойка по ст. 23.1 ЗоЗПП (0,5 %)

Если плитка была предварительно оплачена и в срок не передана (недоставка в части боя — это неисполнение обязанности передать предварительно оплаченный товар), возникает основание для неустойки по п. 2 ст. 23.1 ЗоЗПП: 0,5 % суммы предоплаты за каждый день со дня, когда товар должен был быть передан.

Сопоставление: 0,5 % (ст. 23.1) против 1 % (ст. 23). Для потребителя выгоднее ст. 23. Одновременно обе неустойки за одно нарушение не взыскиваются. Этот вариант стоит держать как резервный — например, если суд сочтёт, что требование о возврате денег за бой заявлено до истечения срока передачи товара.

6.5. Уменьшение стоимости доставки и подъёма

Здесь две версии, и выбор зависит от того, как оформлена доставка.

Версия А: доставка — самостоятельная возмездная услуга. Применяются ст. 29 ЗоЗПП (соответствующее уменьшение цены услуги; отказ от договора и возмещение убытков) и п. 5 ст. 28 ЗоЗПП (неустойка 3 % цены услуги за день, не более цены услуги). Перспектива: реалистично уменьшение, а не полный возврат, поскольку услуга в основной части оказана. Полный возврат возможен, если доставка фактически не привела к надлежащему результату (товар вручён в ненадлежащем состоянии).

Версия Б: доставка — способ исполнения обязанности передать товар, включена в цену. Отдельного требования не возникает; возврат/уменьшение идёт в рамках цены товара по ст. 18 ЗоЗПП. Попытка взыскать «стоимость доставки» отдельно будет отклонена как двойное взыскание.

Дополнительно: повторная доставка (замена боя) должна была осуществляться за счёт продавца (п. 7 ст. 18 ЗоЗПП). Если потребитель что-то доплачивала за повторную доставку — это прямые убытки (ст. 15 ГК РФ).

Практический вывод: заявлять требование об уменьшении цены услуги доставки и подъёма, а не о полном возврате; в обоснование — п. 1 ст. 29 ЗоЗПП; при отказе — взыскивать как убытки стоимость повторной доставки и подъёма.

6.6. Компенсация морального вреда

Норма: ст. 15 ЗоЗПП; ст. 151, 1099–1101 ГК РФ; п. 45 Постановления Пленума ВС РФ № 17 (достаточно установленного факта нарушения прав потребителя; размер не может быть поставлен в зависимость от стоимости товара и подлежит взысканию независимо от возмещения имущественного вреда).

Реалистичная оценка: суммы по такой категории дел обычно невелики. Требование стоит заявлять (оно дешёвое, не облагается пошлиной и усиливает переговорную позицию), но не рассчитывать на него как на основной источник возмещения.

6.7. Штраф 50 %

Норма: п. 6 ст. 13 ЗоЗПП; п. 46 Постановления Пленума ВС РФ № 17 — взыскивается при удовлетворении требований, независимо от того, заявлялось ли такое требование. Начисляется от суммы, присуждённой в пользу потребителя. Это существенный «бонус», который возникает только при квалификации спора по ЗоЗПП, — ещё один аргумент в пользу Версии 1 из Раздела I.

6.8. Судебные расходы

Ст. 98, 100 ГПК РФ (расходы на представителя — в разумных пределах); ст. 333.36 НК РФ — истцы-потребители освобождены от госпошлины при цене иска до 1 000 000 руб. Подсудность — по выбору истца: по месту своего жительства, по месту заключения или исполнения договора (ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ).

7. РАЗДЕЛ V. Требование о «недостающем» количестве плитки: специальный разбор

Это самый сложный и самый рискованный элемент позиции. Разберём его подробно, поскольку именно здесь вероятнее всего частичный отказ.

7.1. Что именно произошло экономически

Потребителю для отделки ванной требовалось количество плитки X (с учётом подрезки и технологического запаса). При первой поставке часть плитки побита ($B1$), при второй — вновь побита ($B2$). После этого товар у поставщика закончился, и у других продавцов его также нет. В результате годного товара оказалось меньше, чем необходимо для завершения работ.

Ключевой вопрос для расчёта: была ли вторая поставка *заменой* первого боя (то есть восполнением $B1$) или *дополнительной* поставкой? От этого зависит, какова величина недопоставки: - если вторая поставка была заменой $B1$ и побита на $B2$, то недопоставка = $B2$; - если вторая поставка была частичной и $B1$ не была полностью восполнена, недопоставка = $B1 + B2$ — фактически восполненное.

Без точного расчёта требование «стоимости недостающего количества» уязвимо. Этот расчёт нужно сделать до подачи претензии (по накладным, актам, переписке).

7.2. Конструкция 1 (устойчивая): возврат цены боя + разница в цене аналога

Логика. Потребитель отказывается от договора в части боя и получает обратно уплаченную за эту часть сумму (абз. 5 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП; п. 3 ст. 24 ЗоЗПП — по цене на день удовлетворения требования). Дополнительно он несёт расходы на приобретение сопоставимого товара взамен по более высокой цене — эта разница является убытками (ст. 15, 393 ГК РФ; ст. 393.1 ГК РФ — разница между ценой прекращённого договора и текущей ценой на сопоставимые товары; п. 3 ст. 24 ЗоЗПП).

Перспектива: высокая при наличии документов, подтверждающих текущую цену сопоставимого товара. Это не «стоимость недостающего количества», а *разница* — то есть сумма, которая не влечёт двойного возмещения.

7.3. Конструкция 2 (устойчивая при доказанности): расходы на восстановление нарушенного права

Если плитка частично уложена и из-за нехватки и отсутствия коллекции в продаже требуется переделка, реальным ущербом (п. 2 ст. 15 ГК РФ — расходы, которые лицо произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права) являются: - стоимость приобретения новой коллекции (полностью или в части, необходимой для переделки); - стоимость демонтажа ранее уложенной плитки; - стоимость повторной укладки; - стоимость сопутствующих материалов, пришедших в негодность (клей, гидроизоляция, затирка).

Перспектива: средняя. Требуется: сметы/договора подряда, чеков, подтверждения необходимости переделки (заключение специалиста), доказательств отсутствия оригинальной коллекции в продаже. Риск: суд может счесть переделку всей ванной несоразмерной и ограничить убытки стоимостью докупки сопоставимого товара.

7.4. Конструкция 3 (рискованная): «стоимость плитки, которой не хватило», как таковая

В чём проблема. Формулировка «взыскать стоимость той плитки, которой мне не хватило» юридически означает требование о взыскании цены товара, который потребитель не приобрёл. Это не расход (потребитель за эту плитку не платил) и не утрата имущества. Суд может расценить такое требование как: - **двойное возмещение** — если одновременно взыскивается стоимость боя (это одни и те же деньги применительно к одному и тому же количеству); - **упущенную выгоду или «неполучение желаемого результата»**, не подлежащую возмещению в отсутствие предпринимательской деятельности; - требование **без причинной связи** с действиями ответчика: товар закончился у всех продавцов — это рыночный риск, который мог реализоваться и независимо от боя (например, если бы плитки не хватило из-за ошибки в расчёте).

Две позиции судов по этому вопросу:

Позиция А (в пользу потребителя). Убытки подлежат возмещению в полном объёме (п. 1 ст. 15 ГК РФ; п. 5 ст. 393 ГК РФ: размер убытков должен быть установлен с разумной степенью достоверности, и суд не может отказать в иске лишь на том основании, что точный размер установить невозможно, — он определяет размер с учётом всех обстоятельств дела). Если доказано, что (1) количество было рассчитано верно и с запасом на подрезку, (2) нехватка возникла именно из-за боя, (3) сопоставимый товар отсутствует в продаже, (4)

выбранный способ восстановления разумен, — убытки взыскиваются, но не в виде «стоимости недостающего количества», а в виде стоимости работ и материалов, необходимых для завершения отделки иным способом.

Позиция Б (против потребителя). Суд квалифицирует требование как попытку взыскать цену товара, который не был оплачен и не был передан, то есть как ненадлежащий способ защиты; либо как требование без причинно-следственной связи; либо как двойное возмещение наряду с возвратом стоимости боя. В этом случае — отказ полностью или в значительной части.

Когда применяется каждая: - Позиция А — если требование переформулировано в «расходы на восстановление» (Конструкция 2) или «разница в цене» (Конструкция 1), а не в «стоимость недостающего товара», и если есть доказательства причинной связи и разумности. - Позиция Б — если требование заявлено «в лоб» как стоимость недостающего количества при одновременном взыскании стоимости боя, без доказательств того, что нехватка вызвана именно боем, а не ошибкой в расчёте или рыночной ситуацией.

7.5. Практический вывод по Разделу V

1. Не заявлять требование как «стоимость недостающей плитки».

Переформулировать в две составляющие: (а) возврат цены боя (ст. 18 ЗоЗПП, п. 3 ст. 24 ЗоЗПП — по цене на день удовлетворения); (б) убытки в виде разницы в цене сопоставимого товара и/или расходов на восстановление (ст. 15, 393, 393.1 ГК РФ).

2. Обязательно исключить двойной счёт. Если за количество В2

возвращается цена — эта же сумма не может взыскиваться как «стоимость недостающего». Убытки — только сверх возвращённого.

3. Доказать причинную связь. Нужны: расчёт необходимого количества с обоснованием запаса на подрезку; документы, показывающие, что вся плитка приобреталась под конкретный объект; переписка об отсутствии товара; подтверждение, что замена невозможна.

4. Зафиксировать текущую цену сопоставимого товара (коммерческие предложения, скриншоты, ответы продавцов) — на день удовлетворения требования или на день вынесения решения.

5. Учитывать п. 5 ст. 393 ГК РФ — это ваш главный процессуальный козырь против довода «размер не доказан».

8. РАЗДЕЛ VI. Сводный перечень рисков позиции

№	Риск	Оценка	Как нейтрализовать
1	Квалификация спора как не потребительского (товар приобретался для предпринимательских целей)	Низкая, если плитка для собственной ванной	Подтвердить назначение (адрес объекта, договор с подрядчиком на ремонт жилого помещения). Ст. 1, преамбула ЗоЗПП
2	Суд квалифицирует бой как нарушение обязательства по доставке, а не как недостаток товара → отпадение неустойки 1 % и штрафа 50 %	Средняя — главный системный риск	Ссылки на п. 1 ст. 458, п. 3 ст. 499, п. 1 ст. 459 ГК РФ, п. 6 ст. 18 ЗоЗПП, п. 28 Постановления Пленума № 17. Заявлять альтернативные требования
3	Недоказанность количества боя по каждой поставке	Средняя	Накладные с отметками, фото/видео, акты, электронная переписка; при необходимости — свидетели (ст. 69 ГПК РФ)
4	Спор о моменте возникновения боя («после приёмки»)	Низкая при отметке в накладной	Отметка в накладной + п. 6 ст. 18 ЗоЗПП (бремя на продавце) + п. 28 Постановления № 17
5	Продавец ссылается на отсутствие ответственности за перевозчика	Низкая	Ст. 403, 313 ГК РФ; ст. 4, 10, 16 ЗоЗПП; переписка о том, что организацию взял на себя поставщик
6	Продавец ссылается на отсутствие ответственности за подъём	Низкая	Та же аргументация + п. 1 ст. 459 ГК РФ (риск не перешёл)
7	Продавец утверждает, что замена была возможна, а потребитель отказалась	Средняя	Письменные доказательства отсутствия товара (переписка, ответы иных продавцов); п. 1 ст. 18 ЗоЗПП — выбор требования принадлежит потребителю
8		Высокая	Разграничить: возврат цены боя + убытки в виде

№	Риск	Оценка	Как нейтрализовать
	Двойное возмещение: возврат за бой + «стоимость недостающего количества»		разницы в цене и расходов на восстановление. Не заявлять «стоимость недостающего» как самостоятельное требование
9	Недоказанность отсутствия сопоставимого товара в продаже	Средняя	Письменные запросы и ответы продавцов, скриншоты, датированные предложения
10	Одновременное заявление неустойки по ст. 23 ЗоЗПП и процентов по ст. 395 ГК РФ → отказ в одном из требований	Высокая	П. 4 ст. 395 ГК РФ, п. 42 Постановления Пленума № 7: заявлять неустойку как основное, проценты — альтернативно
11	Снижение неустойки по ст. 333 ГК РФ	Средняя	П. 34 Постановления Пленума № 17: только в исключительных случаях и по заявлению ответчика; обосновать соразмерность
12	Отказ в уменьшении цены доставки/подъёма (услуга фактически оказана)	Средняя	Заявлять соразмерное уменьшение (п. 1 ст. 29 ЗоЗПП), а не полный возврат; параллельно — убытки (п. 7 ст. 18 ЗоЗПП)
13	Незначительный размер компенсации морального вреда	Высокая (по размеру)	Заявлять разумную сумму, обосновать перенесённые неудобства; п. 45 Постановления Пленума № 17
14	Применение ст. 404, 406 ГК РФ из-за отказа принять бой	Средняя	Доказать, что отказ касался только самостоятельной поездки за 50 км; п. 7 ст. 18 ЗоЗПП обязывает продавца доставить товар за свой счёт
15	Ответчик — ненадлежащее лицо (ИП прекратил	Средняя	Сверить реквизиты в чеке, договоре, переписке; при

№	Риск	Оценка	Как нейтрализовать
	деятельность, поставщик ≠ продавец по чеку)		необходимости — привлечь второе лицо
16	Пропуск двухлетнего срока предъявления требований по ст. 19 ЗоЗПП	Низкая (события свежие)	Заявить требования в пределах 2 лет с момента передачи; исковая давность — 3 года (ст. 196 ГК РФ)
17	Суд сочтёт переделку ванной несоразмерной и ограничит убытки	Средняя	Заключение специалиста о необходимости и объёме работ; альтернативный расчёт (докупка сопоставимого товара)
18	Занижение цены иска / неверный расчёт неустойки	Средняя	Приложить подробный расчёт (п. 1 ст. 131, ст. 132 ГПК РФ)

9. РАЗДЕЛ VII. Практический алгоритм действий

Шаг 1. Собрать доказательства. Накладные с отметками о бое, распечатки электронной переписки (с указанием адресов, дат, авторов), фотографии, чеки об оплате, расчёт необходимого количества плитки, ответы иных продавцов об отсутствии товара.

Шаг 2. Направить письменную претензию (заказным письмом с описью вложения и уведомлением, либо вручить под подпись). Содержание: - описание обстоятельств с указанием дат и количества боя; - квалификация: товар передан с недостатками (ст. 4, 18 ЗоЗПП; п. 1 ст. 458, п. 3 ст. 499, п. 1 ст. 459 ГК РФ); - требования: возврат уплаченной суммы за бой по цене на день удовлетворения (п. 3 ст. 24 ЗоЗПП); возмещение убытков — разница в цене сопоставимого товара и/или расходы на восстановление (ст. 15, 393, 393.1 ГК РФ); соразмерное уменьшение цены доставки и подъёма (п. 1 ст. 29 ЗоЗПП); компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП); - указание на то, что вывоз боя организуется силами и за счёт продавца (п. 7 ст. 18 ЗоЗПП), и на недопустимость переложения этой обязанности на потребителя; - предупреждение о начислении неустойки по ст. 23 ЗоЗПП (1 % в день) и штрафа по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП; - срок: 10 дней (ст. 22 ЗоЗПП).

Шаг 3. По истечении 10 дней — расчёт неустойки по п. 1 ст. 23 ЗоЗПП за каждый день просрочки по день фактического исполнения (п. 48 Постановления Пленума № 7).

Шаг 4. Иск в суд по своему месту жительства (ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ). Госпошлина не уплачивается при цене иска до 1 000 000 руб. (ст. 333.36 НК РФ). Одновременно заявить: моральный вред (ст. 15 ЗоЗПП), штраф 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП) — штраф суд взыскивает и без отдельного требования (п. 46 Постановления Пленума № 17), но заявить его всё равно полезно.

Шаг 5. Экспертиза. При споре о причинах недостатков продавец обязан провести экспертизу за свой счёт; потребитель вправе присутствовать при её проведении (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП). При рассмотрении дела в суде — ходатайствовать о назначении судебной экспертизы для определения объёма и стоимости восстановительных работ.

Шаг 6. Параллельные меры. Обращение в Роспотребнадзор (ст. 40 ЗоЗПП) — как дополнительный рычаг; фиксация нарушения прав потребителя в материалах проверки может усилить позицию в суде.

Шаг 7. Чего не делать. Не заявлять одновременно неустойку по ст. 23 ЗоЗПП и проценты по ст. 395 ГК РФ за один период. Не формулировать требование как «стоимость недостающей плитки» без разграничения с возвратом цены боя. Не отказываться от выдачи боя в принципе (только от самостоятельной перевозки).

10. Список использованных нормативных источников

Законы и кодексы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): ст. 15, 182, 196, 203, 313, 393, 393.1, 395, 396, 397, 401, 402, 403, 404, 406, 450, 450.1.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая): ст. 458, 459, 469, 475, 483, 484, 491, 499, 503, 779, 783, 796, 1064, 1081.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья): ст. 1099, 1101.
4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: преамбула, ст. 1, 4, 10, 12, 13 (п. 6), 15, 16, 17, 18 (п. 1, 5, 6, 7), 19, 20, 21, 22, 23, 23.1, 24, 28, 29, 40.

Подзаконные акты

1. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» (керамическая плитка в перечень не входит).

Процессуальные нормы

1. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 29, 69, 98, 100, 131, 132.
2. Налоговый кодекс РФ: ст. 333.36.

Разъяснения высших судов

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: п. 28, 31, 34, 38, 45, 46.
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. 5, 11–13, 37, 42, 48.
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»: п. 1–5, 12.

Материалы, приложенные к запросу

1. Текст ст. 18 и ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» в редакции, приведённой в нормативном материале к вопросу (в приложенных источниках атрибутирован как Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ; по содержанию corresponde действующей редакции ЗоЗПП — ссылки в настоящем разборе даны на первоисточник).
2. Текст ст. 503 ГК РФ и ст. 24 ЗоЗПП в редакции, приведённой в нормативном материале к вопросу.

Примечание о расхождении в атрибуции источника

В приложенном нормативном материале текст ст. 18 и ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» атрибутирован Федеральному закону от 04.08.2023 № 420-ФЗ. По содержанию приведённые положения соответствуют действующей редакции ЗоЗПП (с изменениями, внесёнными, в частности, Федеральными законами от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ). В настоящем разборе ссылки даны на первоисточник — Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1, поскольку именно он является актом, устанавливающим права потребителя при обнаружении недостатков товара; ссылки на «420-ФЗ» применительно к ст. 18 и 29 ЗоЗПП в судебных документах следует использовать с осторожностью во избежание процессуального возражения со стороны ответчика.