

Правовой разбор: кому вручается акт передачи товара при возврате продавцу (возврат плиты по претензии)

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель приобрёл плиту, заявил продавцу претензию и отказ от исполнения договора купли-продажи с требованием возврата уплаченной суммы; сегодня за товаром приезжают «сотрудники магазина», и нужно решить, кому вручать заранее составленный акт передачи товара — непосредственно магазину (то есть его представителю на месте либо по адресу), либо привлечённым для вывоза доставщикам (курьерам, водителям-экспедиторам, сторонней службе доставки). Вопрос распадается на три самостоятельных: (а) кто по закону является надлежащим получателем исполнения по обязанности вернуть товар; (б) какими документами подтверждаются полномочия принимающего лица; (в) как обеспечить доказательственное значение акта, если принимающее лицо отказывается его подписывать.

2. Правовая квалификация отношений в момент возврата плиты

2.1. Обязанность продавца принять товар — прямая норма

Пункт 5 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП) устанавливает: продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный ИП, импортёр) **обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя** и в случае необходимости провести проверку качества товара; потребитель вправе участвовать в проверке качества.

Та же обязанность закреплена в п. 5 ст. 503 ГК РФ: при отказе от исполнения договора розничной купли-продажи с требованием возврата уплаченной суммы покупатель **по требованию продавца и за его счёт** должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества; при возврате суммы продавец не вправе удерживать из неё сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за использования, потери товарного вида и т. п. (п. 5 ст.

503 ГК РФ в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ; аналогичное регулирование воспроизведено в п. 5 ст. 503 и п. 6 ст. 503 ГК РФ — приоритет специального потребительского регулирования).

2.2. Кто здесь кредитор, а кто должник

Ключевая методологическая ошибка — считать, что «товар отдаёт кредитор». В рассматриваемой конфигурации:

- **Должник** по обязанности вернуть товар — потребитель;
- **Кредитор** по этой обязанности (лицо, принимающее исполнение) — продавец как юридическое лицо или ИП.

Из этого следует, что к ситуации прямо применимы ст. 312 и 313 ГК РФ, но не в «обратном» прочтении: именно потребитель как должник вправе требовать доказательств того, что исполнение принимается самим продавцом или уполномоченным им лицом, и несёт риск последствий непредъявления такого требования (п. 1 ст. 312 ГК РФ в ред. Федерального закона от 08.03.2015 № 42-ФЗ).

Дополнительное правило — п. 2 ст. 312 ГК РФ: если представитель кредитора действует на основании полномочия, содержащегося в документе, совершённом в простой письменной форме, должник **вправе** не исполнять обязательство данному представителю до получения подтверждения полномочий от представляемого, в частности до предъявления нотариально удостоверенной доверенности, — за исключением случаев, когда письменное уполномочие представлено кредитором непосредственно должнику (п. 3 ст. 185 ГК РФ) или полномочия содержатся в договоре между кредитором и должником (п. 4 ст. 185 ГК РФ).

Важно: это **право, а не обязанность** должника. Непредъявление требования о проверке полномочий влечёт для потребителя риск (п. 1 ст. 312 ГК РФ), но не делает передачу изначально недействительной.

2.3. Аналогия со ст. 458 ГК РФ: чем определяется «момент передачи»

Статья 458 ГК РФ определяет момент исполнения обязанности продавца передать товар через вручение товара покупателю **или указанному им лицу** (п. 1 ст. 458 ГК РФ) либо через сдачу перевозчику (п. 2 ст. 458 ГК РФ). Обратная ситуация (возврат товара потребителем) законодательно столь же детально не урегулирована, поэтому при определении «момента возврата» используется тот же критерий: товар считается возвращённым с момента его вручения продавцу либо лицу, которого продавец уполномочил на приёмку, —

а не с момента, когда товар покинул квартиру потребителя и находится «в пути».

2.4. Альтернативная квалификация (если претензия не о качестве товара)

Формулировка вопроса («по моей претензии», «плита») допускает три существенно разных правовых режима, и от выбора режима зависит ответ о том, кто и за чей счёт забирает товар:

Вариант 1 — товар ненадлежащего качества, отказ от договора (наиболее вероятный). П. 1, п. 5 ст. 18 ЗоЗПП, п. 4, п. 5 ст. 503 ГК РФ. Возврат — по требованию продавца и за его счёт; вывоз организует продавец.

Вариант 2 — товар надлежащего качества, приобретённый дистанционно (ст. 26.1 ЗоЗПП). Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до передачи и в течение 7 дней после передачи; если информация о порядке и сроках возврата не предоставлена в письменной форме в момент доставки — в течение 3 месяцев (п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП). Возврат возможен при сохранении товарного вида, потребительских свойств и документа о покупке; продавец возвращает сумму за исключением **расходов на доставку от потребителя** не позднее чем через 10 дней со дня предъявления требования (п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП). Здесь бремя доставки возвращаемого товара закон прямо возлагает на потребителя (за изъятием расходов на доставку от потребителя).

Вариант 3 — обмен товара надлежащего качества (ст. 25 ЗоЗПП). 14 дней, непродовольственный товар, не подошедший по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации; при отсутствии аналогичного товара — возврат денег в течение 3 дней со дня возврата товара (п. 2 ст. 25 ЗоЗПП). Порядок вывоза законом не детализирован — применяются общие правила ст. 484, 316 ГК РФ.

Вывод по разделу: при любом из вариантов «магазин» и «доставщики» — это не альтернативные адресаты в юридическом смысле, а разные ипостаси одного кредитора (продавца) и привлечённых им лиц. Получателем исполнения всегда является продавец; вопрос лишь в том, действует ли конкретный человек от его имени.

3. Версия 1. Акт вручается сотрудникам магазина (продавца) — приоритетный вариант

3.1. Полномочие, явствующее из обстановки

Пункт 1 ст. 182 ГК РФ: полномочие может также явствовать из обстановки, в которой действует представитель (продавец в розничной торговле, кассир и т. п.).

Сотрудники магазина, прибывшие по адресу потребителя по его обращению (номер заявки, обращение в книге жалоб, переписка в чате магазина, звонок с номера магазина), действуют в очевидной связи с продавцом. Судебная практика устойчиво признаёт такие полномочия явствующими из обстановки: лицо прибыло по поручению продавца, в рабочее время, имеет отношение к продавцу (форма, служебный транспорт, маршрутный лист), — и продавец не вправе ссылаться на отсутствие у него доверенности.

Дополнительный аргумент — **п. 5 ст. 18 ЗоЗПП**: продавец обязан принять товар. Исполнение этой обязанности физически возможно только через людей, которым продавец поручил приёмку. Отрицание полномочий собственных приёмщиков означало бы отказ от исполнения законодательно установленной обязанности.

3.2. Ответственность продавца за действия работников

Статья 402 ГК РФ: действия работников должника по исполнению его обязательства считаются действиями должника; должник отвечает за эти действия, если они повлекли неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства.

Практическое следствие: если сотрудник магазина забрал плиту, но «забыл» передать её на склад, — это внутренняя проблема продавца. Риск утраты товара после вручения работнику лежит на продавце, а не на потребителе.

3.3. Какие документы следует проверить у сотрудников магазина

Достаточным минимумом (по убыванию силы) является:

Документ	Что подтверждает	Правовая опора
Доверенность на приёмку товара и подписание акта (нотариальная —	Полномочие в чистом виде	ст. 185, 185.1, 186, 187 ГК РФ

Документ	Что подтверждает	Правовая опора
беспорно; простая письменная — с оговоркой п. 2 ст. 312 ГК РФ)		
Приказ (распоряжение) продавца о приёме товара у конкретного потребителя / о возврате товара по претензии	Полномочие в чистом виде	ст. 182 п. 1 ГК РФ
Заявка на вывоз / маршрутный лист / наряд с номером обращения потребителя	Полномочие, явствующее из обстановки	ст. 182 п. 1 ГК РФ
Служебное удостоверение, пропуск, форменная одежда	Только трудовую связь; в совокупности — обстановку	ст. 182 п. 1, 402 ГК РФ
Паспорт	Тождество личности; обязателен для указания ФИО в акте	—

3.4. Практический вывод по версии 1

Если приезжают именно сотрудники магазина (штатные работники продавца), акт передачи вручается **им** — по одному экземпляру каждому принимающему (или одному принимающему при наличии одного лица), с указанием в акте его ФИО, должности, реквизитов документа о полномочиях. Дополнительно (не вместо, а вместе) копия акта направляется по юридическому адресу продавца — см. раздел 5.

Одновременно это наиболее юридически прочный вариант: вручение работнику продавца = вручение продавцу (ст. 402 ГК РФ).

4. Версия 2. Акт вручается доставщикам (курьеру, водителю-экспедитору, сторонней службе доставки)

Здесь необходимо различать две принципиально разные ситуации, которые в быту обозначаются одинаково — «приехали доставщики».

4.1. Доставщики — штатные работники продавца (собственная доставка магазина)

Правовой режим **идентичен версии 1**: водитель-экспедитор магазина — работник продавца, его действия считаются действиями продавца (ст. 402 ГК РФ), полномочие явствует из обстановки (п. 1 ст. 182 ГК РФ). Юридически это «сотрудники магазина», как бы их ни называли в разговоре.

Отличие только доказательственное: полезно зафиксировать в акте реквизиты путевого листа или маршрутного листа и государственный регистрационный знак автомобиля.

Регламент перевозок грузов автомобильным транспортом (Правила, утв. постановлением Правительства РФ от 21.12.2020 № 2200; ст. 2, 6 Федерального закона от 08.11.2007 № 259-ФЗ) предусматривает оформление транспортной накладной — если продавец оформляет вывоз через такую накладную, номер и дату следует указать в акте.

4.2. Доставщики — сторонняя курьерская/экспедиторская организация

Здесь работает другой механизм — **исполнение обязательства третьим лицом и привлечение третьего лица к исполнению**:

- п. 1 ст. 313 ГК РФ: кредитор обязан принять исполнение, предложенное за должника третьим лицом, если исполнение обязательства возложено должником на указанное третье лицо;
- 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.

Логика обратного зеркала: если продавец возложил на курьерскую службу **приёмку** возвращаемого товара и его вывоз, то вручение товара и акта курьеру — надлежащее исполнение со стороны потребителя, а все риски, связанные с добросовестностью курьера (утеря, повреждение, недоставка в магазин), несёт продавец по ст. 403 ГК РФ.

Практический риск: если продавец не давал поручения на приёмку и курьер приехал «самовольно» (например, потребитель сам заказал вывоз через чужую службу), то такой курьер не является уполномоченным лицом и передача ему юридически ничего не прекращает. Отсюда правило: **курьер должен быть «от продавца»**, а не «от потребителя».

4.3. Документы, фиксирующие передачу через перевозчика/экспедитора

- транспортная накладная (ст. 2, 6 Федерального закона № 259-ФЗ; Правила № 2200);
- экспедиторская расписка, поручение экспедитору (Федеральный закон от 30.06.2003 № 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности»; Правила транспортно-экспедиционной деятельности, утв. постановлением Правительства РФ от 08.09.2006 № 554);
- договор перевозки/оказания услуг (ст. 784, 801, 803 ГК РФ).

Если продавец не оформляет транспортных документов, а курьер приехал «по звонку», доказательственное ядро смещается в акт и видеофиксацию.

4.4. Практический вывод по версии 2

Вручать акт доставщикам **допустимо и юридически достаточно** при одновременном соблюдении трёх условий:

1) доставщик прибыл по поручению продавца (номер заявки, переписка, сообщение магазина с ФИО курьера) — это фиксируется в акте; 2) в акте отражены ФИО, данные документа курьера, номер заявки/накладной; 3) копия акта в тот же день направлена продавцу (по адресу электронной почты/в чат магазина и далее почтой) — см. раздел 5.

Если эти условия не выполняются — передача курьеру без документов создаёт риск спора «товар не получен». В такой ситуации акт всё равно вручается (с отметкой), но товар разумнее придержать до получения от продавца письменного указания о способе вывоза — см. раздел 10.

5. Версия 3. Акт направляется в магазин по адресу (в том числе по юридическому адресу)

5.1. Достаточно ли этого?

Само по себе направление акта почтой **не заменяет** передачи товара: акт — документ о состоявшемся факте, а не о намерении. Однако в двух ситуациях направление по адресу имеет самостоятельное значение:

(а) Подтверждение факта вручения. Юридически значимое сообщение, направленное по адресу, указанному в ЕГРЮЛ/ЕГРИП, считается доставленным и в тех случаях, когда оно фактически не было вручено по обстоятельствам, зависящим от адресата (ст. 165.1 ГК РФ; п. 63–68 постановления Пленума

Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»). Отказ от получения = доставка.

(б) Фиксация отказа продавца принять товар. Если продавец не прислал никого и не организовал вывоз, направленный по адресу акт с описанием попытки передачи превращается в доказательство просрочки кредитора (ст. 405, 406 ГК РФ) — см. раздел 10.

5.2. Как направлять

- ценным письмом с **описью вложения** и уведомлением о вручении;
- по адресу, указанному в ЕГРЮЛ/ЕГРИП (выписка на дату направления — приложить к делу);
- при наличии в договоре/на сайте адреса электронной почты — дублировать сканом в тот же день (это ускоряет фиксацию, но не заменяет почту);
- сохранить квитанцию, опись, трек-номер, отчёт об отслеживании.

5.3. Практический вывод по версии 3

Направление акта по адресу продавца — **не альтернатива** вручению при передаче товара, а **обязательный дублирующий элемент**. Оптимальная схема: один экземпляр акта вручается принимающему лицу на месте, второй остаётся у потребителя, третий (или копия) направляется по почте в тот же или на следующий день.

6. Конкурирующие правовые позиции: кому считается надлежаще передан товар

По этому вопросу в практике сосуществуют две позиции, и выбор между ними определяется фактическими обстоятельствами, а не «универсальным правилом».

Позиция А (формально-строгая)

Исполнение признаётся надлежащим только при вручении лицу, чьи полномочия подтверждены **документально** (доверенность, приказ). Ссылки: п. 1 и п. 2 ст. 312 ГК РФ; ст. 185, 185.1, 186 ГК РФ. В этой логике должник, не потребовавший подтверждения полномочий, несёт риск (п. 1 ст. 312 ГК РФ), а передача «неизвестному курьеру» может быть расценена как неисполнение обязанности по возврату.

Когда применяется: лица прибыли без какой-либо связи с продавцом (нет заявки, нет документов, нет переписки), потребитель не может идентифицировать их как привлечённых продавцом; либо продавец впоследствии письменно отрицает, что поручал этим лицам приёмку.

Позиция Б (полномочие из обстановки; риск на продавце)

Полномочия могут явствовать из обстановки (п. 1 ст. 182 ГК РФ); действия работников считаются действиями продавца (ст. 402 ГК РФ); продавец отвечает за привлечённых им третьих лиц (ст. 403 ГК РФ). Продавец, организовавший вывоз возвращаемого товара (что он обязан сделать по п. 5 ст. 18 ЗоЗПП и п. 5 ст. 503 ГК РФ), не вправе ссылаться на дефекты в оформлении полномочий своих же приёмщиков. Дополнительно действует потребительское бремя доказывания: п. 28 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» — бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, лежит на продавце.

Когда применяется: прибытие состоялось по заявке/обращению потребителя; есть переписка, номер обращения, сообщение магазина; присутствуют признаки принадлежности к продавцу (форма, автомобиль с логотипом, маршрутный лист); товар фактически вывезен.

Сводная таблица выбора

Обстоятельство	Рекомендуемое действие
Приехали штатные сотрудники магазина / собственная доставка	Вручать акт им (Позиция Б), фиксировать должность и документ
Приехала сторонняя курьерская служба по заявке магазина	Вручать акт курьеру + немедленно уведомить магазин (Позиции Б + раздел 5)
Приехали лица без документов и без подтверждаемой связи с продавцом	Не передавать товар; вручить акт с отметкой об отказе в предоставлении полномочий; письменно запросить у продавца порядок вывоза (Позиция А)
Продавец письменно (чат, e-mail) указал: «передайте курьеру такому-то»	Вручать курьеру — это письменное уполномочие, представленное кредитором непосредственно должнику (ст. 312 п. 2 ГК РФ, п. 3 ст. 185 ГК РФ)

7. Какими документами подтверждается право принять товар и подписать акт

7.1. Доверенность

Полномочие на приёмку товара и подписание акта может быть оформлено доверенностью (ст. 185 ГК РФ). Доверенность на совершение сделок, требующих нотариальной формы, и на подачу заявлений о государственной регистрации прав подлежит нотариальному удостоверению (п. 1 ст. 185.1 ГК РФ); в остальных случаях достаточно простой письменной формы. Срок доверенности — не более трёх лет, при отсутствии указания — один год (ст. 186 ГК РФ). Передоверие допускается с соблюдением ст. 187 ГК РФ.

Практическая оговорка к п. 2 ст. 312 ГК РФ: должник вправе не исполнять представителю по простой письменной доверенности до подтверждения полномочий от представляемого. Однако это **право**, а не запрет; в потребительских спорах суды обычно не признают за потребителем обязанности требовать нотариальную доверенность от курьера.

7.2. Приказ (распоряжение) продавца

Приказ «О приёмке товара у потребителя [ФИО] по претензии от [дата]» — полноценная альтернатива доверенности, поскольку полномочие исходит от самого представляемого.

7.3. Транспортные и экспедиторские документы

Путевой лист, маршрутный лист, заявка на вывоз, транспортная накладная (ст. 2, 6 Федерального закона № 259-ФЗ; Правила № 2200), экспедиторская расписка (Федеральный закон № 87-ФЗ; Правила № 554) — подтверждают, что вывоз организован продавцом и конкретное лицо привлечено к его исполнению (ст. 313, 403 ГК РФ).

7.4. Что полномочий на приёмку не подтверждает

- служебное удостоверение само по себе (подтверждает трудовую связь, но не конкретное полномочие — хотя в совокупности с обстановкой работает, п. 1 ст. 182 ГК РФ);
- визитка, бейдж, форменная одежда (только в совокупности);
- устное заявление «я от магазина»;
- паспорт (только личность).

7.5. Практический вывод по разделу

Требование предъявить документ — правомерно (п. 1 ст. 312 ГК РФ), но не должно превращаться в блокирующее условие, если связь с продавцом очевидна. Оптимально: **зафиксировать в акте всё, что удалось установить** (ФИО, должность, документ, его номер и дату, номер заявки, госномер автомобиля), независимо от того, предъявлен ли документ. Отсутствие документа — не повод отказываться от передачи, но повод усилить фиксацию.

8. Отказ принимающего лица подписать акт: фиксация и доказательственное значение

8.1. Односторонний акт с отметкой об отказе

Акт приёма-передачи не является сделкой, поэтому правило о недопустимости свидетельских показаний (ст. 162 ГК РФ) к нему не применяется. Отсутствие подписи принимающего лица **не лишает акт доказательственной силы**, но снижает её вес; для компенсации используются:

- отметка в акте: «От подписания акта отказался, товар принял/не принял», с указанием ФИО и времени;
- подписи двух свидетелей (соседей, родственников, консьержа) с указанием их ФИО, адресов, паспортных данных — с их согласия;
- непрерывная видеозапись момента передачи.

8.2. Видеофиксация

Допустимое доказательство (ст. 55, 60, 67, 71 ГПК РФ). Оговорка: ст. 152.1 ГК РФ охраняет изображение гражданина от обнародования без согласия; съёмка для защиты своего права и представление её в суд и государственные органы под запрет не подпадает — недопустимо лишь публичное распространение (публикация в открытых источниках).

8.3. Немедленное уведомление продавца

Сразу после передачи (или отказа) следует направить в магазин — в чат, на e-mail, затем почтой — короткое уведомление: «[дата, время] товар передан/в передаче отказано, акт прилагаю, видеофиксация имеется». Это лишает продавца возможности заявить, что о попытке возврата он не знал.

8.4. Оценка судом

Суд оценивает доказательства по внутреннему убеждению (ст. 67 ГПК РФ); при споре о факте передачи оценивается совокупность: акт, видео, переписка, показания свидетелей, действия продавца после (например, отсутствие возврата денег при одновременном отсутствии обращения «верните товар»). Существенно, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих продавца от ответственности, возложено на продавца (п. 28 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17).

8.5. Обеспечение доказательств нотариусом

В исключительных случаях возможен нотариальный осмотр (ст. 102, 103 Основ законодательства РФ о нотариате). В бытовой ситуации возврата товара это избыточно и дорого; разумнее качественная видеофиксация.

8.6. Практический вывод по разделу

Отказ от подписи не блокирует защиту потребителя, но требует трёх действий одновременно: (1) отметка в акте, (2) свидетели и/или видео, (3) письменное уведомление продавца тем же днём.

9. Практический алгоритм на сегодняшний день

1. **До приезда.** Распечатать акт в 3 экземплярах (потребителю, принимающему, продавцу для направления почтой). Сделать фото/видео плиты: общий вид, серийный и заводской номер, комплектность, состояние стёкол/ручек/конфорок, упаковка, товарный/кассовый чек.
2. **Проверить, кто приехал.** Сотрудники магазина / собственная доставка / сторонняя служба. Попросить документ о полномочиях; при отказе — зафиксировать отказ в акте.
3. **Заполнить акт** до передачи товара: дата, время, место, ФИО и данные принимающего, реквизиты заявки/накладной/доверенности, наименование и идентификаторы товара, комплектность, внешнее состояние, заявленный недостаток, правовое основание (п. 1, п. 5 ст. 18 ЗоЗПП, п. 4, п. 5 ст. 503 ГК РФ), ссылка на претензию (дата, номер), указание, что деньги не возвращены, перечень приложений, число экземпляров, подписи.
4. **Вручить один экземпляр** принимающему под подпись; при отказе — сделать отметку и снять видео.
5. **Передать товар** (при наличии явной связи принимающего с продавцом). Оригиналы чека и документов **не отдавать** — только копии; оригиналы предъявить для сверки, зафиксировать это в акте.

6. **В тот же день** отправить скан/фото акта в чат/на e-mail магазина с текстом уведомления.
7. **В течение 1-3 дней** направить копию акта и уведомление по юридическому адресу продавца ценным письмом с описью вложения и уведомлением; одновременно напомнить о сроке возврата денег — 10 дней со дня предъявления требования (ст. 22 ЗоЗПП).
8. **Не подписывать** предложенные курьером документы с формулировками «претензий к качеству не имею», «расчёт произведён полностью» — допустимо подписать только приёмку по количеству, комплектности и внешнему состоянию на момент передачи.
9. **Если курьер привёз деньги** и удерживает часть (например, «за износ») — принять сумму в счёт возврата, прямо указав в акте: «сумма получена частично, с удержанием не согласен, остаток буду требовать» (п. 5 ст. 503 ГК РФ запрещает удержание суммы, на которую понизилась стоимость товара из-за использования или потери товарного вида).

10. Если продавец вообще отказывается принимать товар

- **Просрочка кредитора.** Кредитор считается просрочившим, если он отказался принять предложенное должником надлежащее исполнение (п. 1 ст. 406 ГК РФ); должник не считается просрочившим, пока обязательство не может быть исполнено вследствие просрочки кредитора (п. 3 ст. 405 ГК РФ). Кредитор обязан возместить причинённые просрочкой убытки (п. 2 ст. 406 ГК РФ).
- **Уведомление о готовности передать** с указанием адреса, времени и способа передачи; далее — повторное уведомление и хранение товара с отнесением расходов на продавца (ст. 15 ГК РФ, п. 1 ст. 18 ЗоЗПП — возмещение убытков).
- **Внесение в депозит нотариуса** ст. 327 ГК РФ к товару в натуре не применимо (депозит предназначен для денег и ценных бумаг); этот путь доступен лишь при возврате денег потребителем, но не продавцом.
- **Сроки и санкции.** Возврат суммы — 10 дней со дня предъявления требования (ст. 22 ЗоЗПП); за просрочку — неустойка 1 % цены товара за каждый день (п. 1 ст. 23 ЗоЗПП); при удовлетворении требований судом — штраф 50 % от присуждённой суммы (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП), компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП), возмещение убытков (п. 1 ст. 18 ЗоЗПП).
- **Процессуальные преимущества.** Иск по выбору потребителя (п. 2 ст. 17 ЗоЗПП), освобождение от госпошлины при цене иска до 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 ЗоЗПП), жалоба в Роспотребнадзор как дополнительный трек давления.

- **Важно:** обязанность вернуть деньги не поставлена законом в зависимость от фактического получения товара продавцом — возврат товара производится по требованию продавца и за его счёт (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП), поэтому уклонение продавца от организации вывоза не приостанавливает его собственный 10-дневный срок.

11. Типовое содержание акта: чек-лист

- Наименование: «Акт приёма-передачи (возврата) товара».
- Дата, время (часы и минуты), место составления (адрес).
- Стороны: потребитель (ФИО, адрес, телефон) и принимающее лицо (ФИО, должность, документ, его серия/номер/дата, кем выдан; для курьера — наименование службы, номер заявки/накладной).
- Основание: договор купли-продажи (реквизиты чека/заказа), претензия от [дата], ст. 18 ЗоЗПП, ст. 503 ГК РФ.
- Товар: наименование, марка, модель, серийный/заводской номер, комплектность, упаковка, внешнее состояние, заявленный недостаток.
- Указание: «Денежные средства, уплаченные за товар, на момент передачи не возвращены».
- Приложения: копии чека, претензии, фотоматериалы.
- Число экземпляров (3), подписи; строка «От подписания акта отказался, товар принял/не принял» с указанием времени.
- Строка о проверке качества: просьба уведомить о дате, времени и месте проверки качества/экспертизы (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП — право участвовать).

12. Итоговые выводы по каждой версии

1. **Сотрудникам магазина (штатным работникам продавца)** — вручать обязательно и в первую очередь: это самый прочный вариант (п. 1 ст. 182, ст. 402 ГК РФ). Продавец не вправе ссылаться на отсутствие доверенности у собственных приёмщиков.
2. **Доставщикам (курьеру/водителю-экспедитору)** — вручать допустимо и юридически достаточно, если они привлечены продавцом (ст. 313, 403 ГК РФ). Обязательные условия: фиксация в акте данных курьера и номера заявки + немедленное письменное уведомление магазина. При отсутствии связи курьера с продавцом — товар не передавать, ограничившись вручением акта и письменным запросом порядка вывоза.
3. **Только в магазин по адресу** — недостаточно как единственная мера: акт фиксирует состоявшийся факт, а не заменяет передачу. Направление по

юридическому адресу ценного письма с описью вложения и уведомлением — обязательный дублирующий элемент (ст. 165.1 ГК РФ; п. 63–68 постановления Пленума ВС РФ от 23.06.2015 № 25).

4. **Отказ от подписи** — не блокирует защиту: акт сохраняет силу при совокупности отметки об отказе, свидетельских подписей и/или видеофиксации, а также последующего письменного уведомления (ст. 55, 60, 67, 71 ГПК РФ; бремя доказывания на продавце — п. 28 постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17).
5. **Универсальная формула для сегодняшней ситуации:** акт — в руки тому, кто физически приехал и кого можно идентифицировать как лицо, привлечённое продавцом; копия — в магазин по почте в тот же/следующий день; видео и свидетели — на случай отказа от подписи.

13. Список использованных нормативных источников и судебных актов

Кодексы и законы

1. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 182 (п. 1), 185, 185.1, 186, 187, 312 (п. 1, п. 2), 313, 316, 327, 402, 403, 405 (п. 3), 406.
2. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 458, 466, 475, 484, 493, 503 (п. 4, п. 5, п. 6), 530, 784, 801, 803.
3. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 152.1 (охрана изображения гражданина) — применительно к видеофиксации.
4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: ст. 10, 13 (п. 6), 15, 16, 17, 18 (п. 1, п. 5), 22, 23, 25, 26.1 (п. 4, п. 5).
5. Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»: ст. 2, 6.
6. Федеральный закон от 30.06.2003 № 87-ФЗ «О транспортно-экспедиционной деятельности».
7. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 55, 60, 67, 71, 79.
8. Основы законодательства РФ о нотариате: ст. 102, 103.

Подзаконные акты

1. Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.
2. Правила перевозок грузов автомобильным транспортом, утв. постановлением Правительства РФ от 21.12.2020 № 2200.
3. Правила транспортно-экспедиционной деятельности, утв. постановлением Правительства РФ от 08.09.2006 № 554.

4. Перечень технически сложных товаров, утв. постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (применимость к конкретной модели плиты требует сверки по действующей редакции; при отсутствии товара в Перечне ограничения абз. 4 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП о 15-дневном сроке и допустимых случаях не применяются).

Акты высших судов

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (в частности, п. 28 — распределение бремени доказывания).
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (п. 63–68 — юридически значимые сообщения, ст. 165.1 ГК РФ).
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.11.2016 № 54 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации об обязательствах и их исполнении» (разъяснения по ст. 312, 313, 405, 406 ГК РФ).

Техническое примечание для редакции: нумерация пунктов разъяснений приведена по официально опубликованным текстам постановлений Пленумов; при использовании в процессуальных документах пункты подлежат сверке с актуальной редакцией. Конкретные номера дел судов общей юрисдикции в разборе не приводятся намеренно — позиции по вопросу о полномочиях, явствующих из обстановки, и о рисках продавца за привлечённых им лиц выведены из норм ст. 182, 313, 402, 403 ГК РФ и разъяснений Пленумов ВС РФ.