

Правовой разбор: возврат предоплаты за гидромассажную ванну, не переданную в срок (дистанционная покупка)

I. Краткая постановка вопроса

13 сентября потребитель внёс в интернет-магазине предварительную оплату в размере 60 % стоимости гидромассажной ванны — 50 000 руб.; на странице товара был указан срок поставки 1-10 дней, менеджер при оплате назвал ориентировочно 26 сентября, затем — 1 октября, а впоследствии сообщил, что деньги изготовителю переведены только 23 сентября и товар будет «через пару недель». Товар не передан до настоящего времени. Требуется установить: (1) возникает ли у потребителя право требовать возврата предоплаты при нарушении продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара; (2) может ли потребитель отказаться от товара при дистанционном способе продажи и в какой срок; (3) является ли ванна товаром, изготовленным по индивидуальному заказу, что исключало бы или ограничивало право на отказ; (4) какова процедура возврата денег и какие риски («подводные камни») заявляет продавец.

Разбор построен так, что по каждому спорному узлу приводятся **все конкурирующие правовые версии** с указанием, при каких обстоятельствах применяется каждая, и с практическим выводом.

II. Квалификация правоотношений — базовый вопрос, от которого зависят все остальные

Всё дальнейшее зависит от того, как квалифицировать договор: купля-продажа (в том числе дистанционная), подряд (изготовление вещи по индивидуальному заказу) или смешанный договор.

Версия А (основная). Дистанционная купля-продажа предварительно оплаченного товара

Признаки, указывающие именно на эту квалификацию:

- продажа через интернет-магазин без непосредственного ознакомления с товаром — признак дистанционного способа продажи (п. 4 ст. 497 ГК РФ; п. 1 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», далее — ЗоЗПП);
- внесение предварительной оплаты (ст. 487 ГК РФ);
- товар каталогизирован и имеет варианты комплектации, то есть описывается родовыми признаками, а не создаётся как уникальная вещь;
- срок передачи товара прямо указан в описании товара («1-10 дней»), что соответствует п. 1 ст. 23.1 ЗоЗПП, требующему, чтобы договор купли-продажи с предварительной оплатой содержал условие о сроке передачи товара.

При этой квалификации применяются **п. 2 и п. 3 ст. 23.1 ЗоЗПП** (право выбора между передачей товара в новый срок и возвратом предоплаты + неустойка 0,5 % в день) и **п. 3 ст. 487 ГК РФ** (право покупателя потребовать передачи оплаченного товара либо возврата суммы предоплаты).

Версия Б (та, на которой настаивает продавец). Бытовой подряд / изготовление вещи по индивидуальному заказу

Если суд установит, что продавец фактически обязался **изготовить** вещь по индивидуальным параметрам покупателя, отношения могут быть квалифицированы как бытовой подряд (гл. 37 ГК РФ, ст. 27–32 ЗоЗПП). Тогда появляются два значимых для потребителя последствия:

1. **Неустойка считается иначе** — не 0,5 % в день от предоплаты, а 3 % цены работы за каждый день просрочки, но не более цены работы (п. 5 ст. 28 ЗоЗПП). Формально для потребителя это даже выгоднее.
2. **Возникает риск удержания «фактически понесённых расходов»**: по ст. 32 ЗоЗПП потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ в любое время, **уплатив исполнителю фактически понесённые им расходы**; сходное правило закреплено в п. 2 ст. 731 ГК РФ (уплата части цены пропорционально выполненной работе и возмещение расходов, не входящих в эту часть цены).

Практический вывод по Версии Б. Даже в этом (наименее выгодном) сценарии полного отказа в возврате денег быть не может: подрядная квалификация не лишает потребителя права на отказ, а лишь позволяет исполнителю претендовать на документально подтверждённые фактически

понесённые расходы. Бремя доказывания этих расходов лежит на продавце (п. 28 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17), а ссылка на «мы уже начали изготовление» без документов (заказ-наряд заводу, платёжные поручения, калькуляция) юридически бесполезна. На практике прекращение договора по инициативе потребителя **из-за нарушения срока исполнителем** (п. 1 ст. 28 ЗоЗПП) дополнительно ослабляет позицию продавца по удержанию расходов.

Версия В. Смешанный договор

Если договор соединяет продажу серийного изделия и его доработку/комплектацию под заказ, применяются правила о соответствующих договорах в соответствующих частях (п. 3 ст. 421 ГК РФ). Судебная практика в таких случаях чаще квалифицирует сделку как **куплю-продажу**, поскольку определяющим является передача товара, а не создание новой вещи.

Практический вывод по разделу II

Наиболее защищённая позиция потребителя — настаивать на квалификации **дистанционная купля-продажа с предварительной оплатой** (Версия А): она даёт и полный возврат денег без каких-либо удержаний, и неустойку 0,5 % в день. Резервная позиция — подряд (Версия Б): неустойка выше (3 %), но появляется теоретический риск удержания доказанных расходов. Довод продавца «ванна делается на заказ, её нет на витрине» сам по себе **не превращает** куплю-продажу в подряд: отсутствие товара на складе — обычная практика розничной дистанционной торговли и относится к предпринимательскому риску продавца.

III. Когда наступила просрочка: определение срока передачи товара

Это второй ключевой узел, поскольку от него зависит размер неустойки.

Версия 1. Срок определён договором и истёк 23 сентября

На странице товара указано «срок поставки 1–10 дней». Это условие договора (публичной оферты), обязательное в силу п. 1 ст. 23.1 ЗоЗПП. Значение имеет и информационная обязанность продавца: до заключения договора он обязан сообщить потребителю сведения об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, порядке оплаты (п. 2 ст. 26.1 ЗоЗПП; ст. 10 ЗоЗПП). Ненадлежащая информация влечёт ответственность продавца (ст. 12 ЗоЗПП).

При толковании диапазона «1-10 дней» суд, скорее всего, будет отсчитывать срок от даты оплаты (13 сентября) и считать его истёкшим по завершении максимального значения — то есть **23 сентября включительно**, а просрочку — с **24 сентября** (ст. 191, 194 ГК РФ). Это консервативный и наиболее устойчивый в суде вариант расчёта.

Версия 2. Новый срок, согласованный с потребителем (26 сентября, затем 1 октября)

Менеджер при оплате назвал 26 сентября. Согласование нового срока само по себе не лишает потребителя права ссылаться на первоначальный срок, но даёт продавцу аргумент: «мы согласовали 26.09, просрочка началась только с 27.09». Этот аргумент уменьшает неустойку максимум на 3 дня и на исход спора не влияет. Устное «примерно 26-го» новый срок по смыслу п. 2 ст. 23.1 ЗоЗПП (новый срок, **устанавливаемый потребителем**) не оформляет.

Версия 3. Срок договором не определён

Если продавец докажет, что конкретная дата в оферте отсутствовала, применяются ст. 457 и ст. 314 ГК РФ: товар должен быть передан в разумный срок, а после требования потребителя — в семидневный срок. В этом случае просрочка начинается позднее, но право на возврат предоплаты всё равно возникает (п. 3 ст. 487 ГК РФ).

Практический вывод по разделу III. Для расчёта неустойки безопасно опираться на письменное условие «1-10 дней» и на дату просрочки **с 24 сентября**; в претензии и иске указывать: «срок передачи по условиям договора истёк 23.09; просрочка исчисляется с 24.09». Резервно — с 27.09 (по дате, названной менеджером). Обязательно сохранить скриншоты страницы товара с указанием срока и переписку/запись разговоров (аудиозапись — самостоятельное доказательство, ст. 77 ГПК РФ).

IV. Возникает ли право требовать возврата предоплаты

Позиция 1 (основная, закон прямо её закрепляет)

Согласно п. 2 ст. 23.1 ЗоЗПП, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты, **не исполнил обязанность по передаче товара в установленный договором срок**, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

- **возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.**

Дополнительно потребитель вправе требовать полного возмещения убытков (абз. 2 п. 2 ст. 23.1 ЗоЗПП). Такое же право закреплено в п. 3 ст. 487 ГК РФ. Для реализации права не нужно согласия продавца: отказ от исполнения договора — односторонняя сделка (п. 2 ст. 450.1 ГК РФ), а при расторжении договора сторона, исполнившая обязательство, вправе требовать возврата исполненного (п. 4 ст. 453 ГК РФ; при необходимости — гл. 60 ГК РФ о неосновательном обогащении, п. 2 ст. 1107 ГК РФ).

Позиция 2 (ограничение, о котором нужно знать заранее)

Право требовать возврата предоплаты существует, **пока товар не передан и не принят**. Если продавец всё-таки передаст товар с просрочкой, а потребитель его примет, требование о возврате предоплаты теряет основание — исполнение состоялось. За потребителем в этом случае сохраняется право на **неустойку за период просрочки** (абз. 2 п. 3 ст. 23.1 ЗоЗПП: неустойка взыскивается до дня передачи товара либо до дня удовлетворения требования о возврате).

Практический вывод по разделу IV. Право на возврат 50 000 руб. у потребителя возникло и подтверждается законом напрямую. Критично: **не принимать товар**, если цель — возврат денег, и не подписывать документы о приёмке, акты, допсоглашения о переносе срока (последнее особенно — оно оформляет согласие потребителя на новый срок и усложняет спор). Если товар уже доставлен и отказаться от приёмки не удалось — требования реформируются в неустойку + убытки.

V. Неустойка: 0,5 % в день, её предел, и конкурирующие позиции о 1 % и о процентах по ст. 395 ГК РФ

1. Основная неустойка — 0,5 % за каждый день просрочки

П. 3 ст. 23.1 ЗоЗПП: за каждый день просрочки продавец уплачивает неустойку в размере **половины процента суммы предварительной оплаты**; она исчисляется со дня, когда передача должна была состояться, до дня передачи товара **либо до дня удовлетворения требования о возврате**; сумма неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты.

Расчёт при предоплате 50 000 руб.: $50\,000 \times 0,5\% = 250$ руб. в день.

Период просрочки	Сумма неустойки
10 дней	2 500 руб.
30 дней	7 500 руб.
60 дней	15 000 руб.
100 дней	25 000 руб.
200 дней (предел)	50 000 руб. (потолок, п. 3 ст. 23.1)

Пример: при просрочке с 24.09 по 20.10 (27 дней) — 6 750 руб. Формула для претензии: **50 000 × 0,5 % × N**.

2. Исключения, освобождающие продавца, — только два и оба не в пользу продавца

П. 5 ст. 23.1 ЗоЗПП: требования не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение срока произошло **вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя**. Применительно к вашей ситуации:

- отсутствие товара у продавца, поздний перевод денег изготовителю, задержка производства, перебои с комплектующими, логистика — **не** непреодолимая сила: предприниматель отвечает независимо от вины (п. 3 ст. 401 ГК РФ), а за действия своих контрагентов — как за свои собственные (ст. 403 ГК РФ). Пункт 8 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7 прямо относит к обстоятельствам, не являющимся непреодолимой силой, нарушение обязанностей со стороны контрагентов должника и отсутствие на рынке нужных товаров;
- вины потребителя нет: оплата внесена полностью в согласованном размере, товар не передан по причинам, зависящим от продавца. Ссылки на ст. 484 ГК РФ (обязанность покупателя принять товар) неприменимы, поскольку принимать нечего; ст. 406 ГК РФ (просрочка кредитора) также неприменима;
- бремя доказывания этих обстоятельств лежит на продавце (п. 28 постановления Пленума ВС РФ № 17).

3. Конкурирующая позиция: неустойка 1 % за нарушение 10-дневного срока возврата денег

П. 4 ст. 23.1 ЗоЗПП: требования о возврате уплаченной суммы и о возмещении убытков подлежат удовлетворению **в течение десяти дней** со дня предъявления требования.

- **Позиция А (преобладающая):** неустойка 1 % цены товара по п. 1 ст. 23 ЗоЗПП за это нарушение **не начисляется**, поскольку п. 1 ст. 23 отсылает к срокам, установленным ст. 20, 21 и 22 ЗоЗПП, а ст. 23.1 в этот перечень не входит; сама ст. 23.1 уже содержит специальный механизм ответственности (0,5 % в день до дня фактического возврата денег).
- **Позиция Б:** после истечения 10-дневного срока удержанная сумма становится для продавца денежным обязательством вследствие неосновательного обогащения, и на неё начисляются проценты по ст. 395 ГК РФ (п. 2 ст. 1107 ГК РФ), исчисляемые по ключевой ставке Банка России.

Практический вывод по п. 3. В исковое заявление основным требованием включайте неустойку 0,5 % по п. 3 ст. 23.1 ЗоЗПП с начислением **по день фактического возврата денег**; дополнительно (альтернативно, «на случай иного толкования судом») заявляйте проценты по ст. 395 ГК РФ за период после истечения 10 дней с даты получения претензии. Одновременное взыскание и неустойки, и процентов за один и тот же период недопустимо (это была бы двойная ответственность за одно нарушение) — требования должны быть сформулированы альтернативно.

VI. Отказ от товара при дистанционной продаже и «индивидуальный заказ»: где реально находится спор

1. Самостоятельное основание для возврата денег, не связанное с просрочкой

П. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП (и п. 4 ст. 497 ГК РФ): потребитель вправе отказаться от товара **в любое время до его передачи**, а после передачи — в течение семи дней; если информация о порядке и сроках возврата не была предоставлена в письменной форме в момент доставки — в течение трёх месяцев с момента передачи. При отказе продавец обязан вернуть уплаченную сумму (за исключением расходов на доставку **от потребителя** возвращённого товара) не позднее чем через десять дней со дня предъявления требования.

Для вашей ситуации это означает: даже если бы просрочки не было вовсе, потребитель при дистанционной покупке **до передачи товара** вправе

отказаться от него и получить деньги. Вычеты на доставку «до потребителя» здесь невозможны, поскольку доставки не было.

2. Исключение, на которое будет ссылаться продавец: индивидуально-определённый товар

Абзац 4 п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП: «Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определённые свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем».

Здесь и находится главный «подводный камень» — и здесь же находятся **две конкурирующие позиции**.

Позиция А (продавца). Ванна изготавливается под заказ, на витрине не стоит, комплектация выбирается покупателем → товар имеет индивидуально-определённые свойства, отказ невозможен.

Позиция Б (потребителя, более обоснованная). Критерий в законе двойной и оба элемента должны быть доказаны продавцом: (1) товар имеет индивидуально-определённые свойства **и** (2) он может быть использован **исключительно** приобретающим его потребителем. Наличие у модели нескольких вариантов комплектации — это признак **серийного товара с опциями**, а не уникальной вещи: такая ванна может быть продана любому другому покупателю и использована любым лицом. Именно так этот критерий применяется судами. Бремя доказывания «уникальности» лежит на продавце.

3. Ключевой аргумент, который закрывает вопрос целиком

Ограничение по индивидуально-определённому товару относится только к отказу от товара надлежащего качества по п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП. Оно **не распространяется** на специальное основание — отказ от договора и возврат предоплаты из-за **нарушения срока передачи** по п. 2 ст. 23.1 ЗоЗПП и п. 3 ст. 487 ГК РФ. В ст. 23.1 нет ни слова об индивидуально-определённых товарах, нет изъятий для товаров «под заказ», а перечень освобождающих обстоятельств исчерпывающе ограничен п. 5 ст. 23.1 (непреодолимая сила или вина потребителя).

Практический вывод по разделу VI. Заявляйте требования **по двум независимым основаниям одновременно**: 1) основной — отказ от исполнения договора и возврат предоплаты по п. 2 ст. 23.1 ЗоЗПП, п. 3 ст. 487 ГК РФ + неустойка 0,5 %; 2) резервный/дополнительный — отказ от товара в любое время до его передачи по п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП (со ссылкой на то, что

ванна не обладает индивидуально-определёнными свойствами, позволяющими использовать её исключительно данным потребителем).

Такая конструкция делает спор неуязвимым: даже если суд согласится с «индивидуальным заказом», первое основание сохраняется.

VII. «Мы уже начали изготовление», «деньги перевели изготовителю только 23.09»: правовое значение

Довод продавца	Правовая оценка	Норма
«Ванна уже в производстве, отказаться нельзя»	Не имеет значения при квалификации как купли-продажи. При подрядной квалификации удержать можно только документально подтверждённые фактические расходы, а не «начатое производство» абстрактно	п. 2 ст. 23.1 ЗоЗПП; ст. 32 ЗоЗПП; п. 2 ст. 731 ГК РФ; п. 28 ПП ВС РФ № 17
«Мы перевели деньги изготовителю только 23.09»	Обстоятельство внутри отношений продавца и третьего лица. Продавец отвечает за действия своего контрагента как за свои	ст. 403 ГК РФ; п. 3 ст. 401 ГК РФ
«Изготовитель задержал, у него сложности»	Непреодолимая сила не доказана; бремя доказывания на продавце	п. 5 ст. 23.1 ЗоЗПП; п. 8 ПП ВС РФ от 24.03.2016 № 7; п. 28 ПП ВС РФ № 17
«Срок 1-10 дней — это ориентировочно»	Срок в описании товара — условие договора; сомнения толкуются в пользу потребителя; отсутствие срока в договоре с предоплатой само по себе нарушение	п. 1 ст. 23.1, ст. 10, 12 ЗоЗПП; ст. 431 ГК РФ
«Вернём деньги после реализации заказа/удержим 30 %»	Условие недействительно; удержание неправомерно	ст. 16 ЗоЗПП; п. 2 ст. 23.1 ЗоЗПП

Отдельно: если в момент предъявления требования о возврате товар уже будет готов к передаче, право на возврат предоплаты не «сгорает»

автоматически — просрочка уже состоялась, и требование заявлено правомерно; но продавец может заявить, что готов передать товар немедленно, а потребитель от него отказывается. Практика по этому вопросу неоднородна, поэтому в претензии нужно чётко указать: **отказ от исполнения договора окончательный, обязательство по передаче прекращается, товар к приёмке не предъявлять.**

VIII. Условия оферты, ущемляющие права потребителя

Если в оферте, на сайте или в переписке есть любые из следующих условий, они **недействительны** в силу ст. 16 ЗоЗПП (недопустимые условия договора):

- «предоплата при отказе не возвращается»;
- «возврат производится только после реализации товара» / «после продажи третьему лицу»;
- «удерживается комиссия/штраф/процент от суммы предоплаты»;
- «срок поставки ориентировочный и может быть изменён продавцом в одностороннем порядке»;
- «неустойка за нарушение срока не начисляется»;
- «претензии рассматриваются в течение 30/45 дней» (законный срок — 10 дней, п. 4 ст. 23.1 ЗоЗПП);
- «споры рассматриваются по месту нахождения продавца» (подсудность по выбору потребителя, ст. 17 ЗоЗПП, ч. 7 ст. 29 ГПК РФ).

Указанное — не просто «красивая формула»: за включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, предусмотрена административная ответственность (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ), за нарушение права на информацию — ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ; состав по ст. 14.15 КоАП РФ (нарушение правил продажи) применяется при наличии соответствующего нарушения правил продажи.

IX. Процедура возврата денег: пошаговый алгоритм

Шаг 1. Собрать доказательственную базу (до направления претензии)

- скриншоты страницы товара с указанием срока поставки «1–10 дней», цены, комплектации (с датой и адресом страницы, желательно нотариальное удостоверение либо осмотр в порядке ст. 71, 183 ГПК РФ, если продавец может удалить страницу);

- чек/квитанция/выписка по карте об оплате 50 000 руб. 13 сентября;
- переписка в чате/мессенджере и, при наличии, аудиозаписи звонков (ст. 77 ГПК РФ) — особенно фраза о переводе денег изготовителю 23 сентября и о сроках;
- выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП в отношении продавца (наименование, ОГРН, ИНН, юридический адрес) — обязательный реквизит для претензии и иска;
- проверка продавца в картотеке арбитражных дел и в банке данных исполнительных производств ФССП (риск неисполнимости решения).

Шаг 2. Направить письменную претензию (отказ от исполнения договора + требование о возврате денег)

Способ: заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении на юридический адрес продавца; параллельно продублировать в чат/на e-mail/в личный кабинет со скриншотом отправки. Учтённый риск «мы ничего не получали» снимается ст. 165.1 ГК РФ (юридически значимое сообщение, доставленное по надлежащему адресу, считается полученным).

Обязательные элементы претензии:

1. Данные потребителя и продавца (наименование, ОГРН, адрес).
2. Фактические обстоятельства: дата и сумма оплаты, наименование товара, срок по условиям оферты, даты переговоров, факт непередачи товара.
3. **Заявление об отказе от исполнения договора купли-продажи** (односторонний отказ, п. 2 ст. 450.1 ГК РФ) со ссылкой на п. 2 ст. 23.1 ЗоЗПП и п. 3 ст. 487 ГК РФ. Резервно — ссылка на п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП (отказ от товара до его передачи) с указанием, что товар не является индивидуально-определённым.
4. **Требование о возврате 50 000 руб.** с указанием банковских реквизитов.
5. **Требование об уплате неустойки** по п. 3 ст. 23.1 ЗоЗПП: расчёт ($50\,000 \times 0,5\% \times \text{количество дней просрочки с 24.09}$) с оговоркой «с перерасчётом на день фактического возврата».
6. Требование о возмещении убытков, если они есть (например, разница в цене аналогичного товара, оплата работ по демонтажу/монтажу, проценты по кредиту, если покупка финансировалась) — ст. 15, 393 ГК РФ.
7. Срок исполнения — **10 дней** со дня предъявления требования (п. 4 ст. 23.1 ЗоЗПП).
8. Предупреждение о последствиях: штраф 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП), компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП), судебные расходы (ст. 98, 100 ГПК РФ), обращение в Роспотребнадзор и суд.
9. Приложения: копии чека, скриншотов, переписки; реквизиты для перечисления.

Чего не делать: не подписывать акты приёмки, соглашения о новом сроке поставки, любые документы об удержании сумм и о «мировом» без фактического перечисления денег; не принимать товар, если цель — возврат денег.

Шаг 3. Параллельные меры давления (по желанию, ускоряют возврат)

- **Роспотребнадзор** — жалоба на нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара и прав потребителя (ст. 40 ЗоЗПП); территориальный орган вправе возбудить дело об административном правонарушении (ст. 14.8 КоАП РФ) и вступить в дело для дачи заключения (ст. 47 ГПК РФ).
- **Банк/платёжная система** — обращение о спорной операции (chargeback). При наличии заключённого договора и волевого платежа вероятность успеха невысока, но заявление можно подать как дополнительный рычаг.
- **Владелец агрегатора** (если покупка оформлена через маркетплейс) — направление копии претензии; объём его ответственности ограничен нормами ЗоЗПП об агрегаторах (ст. 9, 12 ЗоЗПП), основные требования адресуются продавцу.

Шаг 4. Судебный этап

Досудебный порядок не обязателен для потребительских споров — претензия направляется для фиксации добровольного отказа и последующего взыскания штрафа по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП.

- **Подсудность:** по выбору истца — в том числе по месту своего жительства (ст. 17 ЗоЗПП, ч. 7 ст. 29 ГПК РФ).
- **Уровень суда:** при цене иска до 100 000 руб. — мировой судья (п. 5 ч. 1 ст. 23 ГПК РФ); свыше — районный суд. В цену иска не включаются компенсация морального вреда и штраф (ст. 91 ГПК РФ). Ориентировочно: 50 000 руб. основного долга + неустойка (до 50 000 руб.) → на практике мировой судья, при превышении порога — районный суд.
- **Госпошлина:** истец-потребитель освобождён при цене иска до 1 000 000 руб. (п. 3 ст. 17 ЗоЗПП; пп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ).
- **Состав требований:** возврат предоплаты; неустойка 0,5 % по день фактического возврата; убытки; компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП; ст. 151, 1099–1101 ГК РФ); штраф 50 % от присуждённого (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП); судебные расходы, включая расходы на представителя (ст. 98, 100 ГПК РФ).

- **Доказывание:** письменные доказательства (ст. 71 ГПК РФ), аудио-/ видеозаписи (ст. 77 ГПК РФ), оценка доказательств по внутреннему убеждению (ст. 67 ГПК РФ). Экспертиза по таким делам обычно не требуется.
- **Судебный приказ** (ст. 121, 122 ГПК РФ) возможен, если требование основано на письменной сделке и не превышает 500 000 руб., но он не позволяет взыскать штраф и моральный вред — поэтому иск предпочтительнее.
- **Исковая давность** — 3 года (ст. 196 ГК РФ).
- **Снижение неустойки** по ст. 333 ГК РФ возможно только в исключительных случаях и по заявлению ответчика (п. 34 постановления Пленума ВС РФ № 17), а неустойка здесь и так ограничена законом суммой предоплаты.

Х. «Подводные камни»: сводная таблица рисков и способов их закрытия

№	Риск/довод продавца	Как закрывается
1	Срок «1-10 дней» — не срок передачи, а ориентир	П. 1 ст. 23.1 ЗоЗПП (обязательное условие о сроке), ст. 10, 12 ЗоЗПП; буквальное толкование (ст. 431 ГК РФ); сомнения — в пользу потребителя
2	Товар индивидуально-определённый → отказ невозможен	Абз. 4 п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП: нужны оба признака, включая «использование исключительно данным потребителем»; и главное — ст. 23.1 такого исключения не содержит
3	«Мы уже начали изготовление» / удержание расходов	При купле-продаже нерелевантно; при подряде — только доказанные фактические расходы (ст. 32 ЗоЗПП, п. 2 ст. 731 ГК РФ); бремя доказывания — на продавце (п. 28 ПП ВС РФ № 17)
4	Форс-мажор, санкции, срыв поставок	П. 5 ст. 23.1 ЗоЗПП; п. 3 ст. 401, ст. 403 ГК РФ; п. 8 ПП ВС РФ № 7
5	Предложение «подождать», доплата за срочность, допсоглашение о новом сроке	Не подписывать; при подписании — прямо оговорить сохранение права на неустойку за прошедший период
6	Молчание на претензию	

№	Риск/довод продавца	Как закрывается
		Направление с описью вложения и уведомлением; ст. 165.1 ГК РФ; отсутствие ответа = отказ, далее иск и штраф
7	Продавец — ИП/организация без активов	Проверка ЕГРЮЛ/ЕГРИП, картотеки арбитражных дел, ФССП до подачи иска; оценка исполнимости
8	Оплата без чека/на карту физлица	Допустимы иные доказательства перевода (выписка по счёту, переписка, ст. 55, 71 ГПК РФ); при отсутствии статуса ИП у продавца — ЗоЗПП всё равно применяется (п. 12 ПП ВС РФ № 17, п. 4 ст. 23 ГК РФ)
9	Снижение неустойки судом	Возможно только в исключительных случаях и по заявлению ответчика (п. 34 ПП ВС РФ № 17); размер неустойки и так ограничен суммой предоплаты
10	Приёмка товара «развязывает руки» продавцу	Не принимать товар, не подписывать акты; при вынужденной приёмке — фиксировать просрочку и требовать только неустойку
11	Вычет «расходов на доставку»	По абз. 5 п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП вычитаются только расходы на доставку от потребителя возвращённого товара; товар не доставлялся — вычетов нет
12	Затягивание с возвратом после претензии	Начисление неустойки до дня фактического возврата (абз. 2 п. 3 ст. 23.1 ЗоЗПП); альтернативно — проценты по ст. 395 ГК РФ (п. 2 ст. 1107 ГК РФ)

XI. Итоговые практические выводы по каждой версии

Вывод по Версии А (дистанционная купля-продажа с предварительной оплатой — основная). Потребитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора и требовать возврата 50 000 руб. на основании п. 2 ст. 23.1 ЗоЗПП и п. 3 ст. 487 ГК РФ, а также неустойку 0,5 % от суммы предоплаты за каждый день просрочки (250 руб./день, с 24.09, с ограничением 50 000 руб.) и полного возмещения убытков. Деньги подлежат возврату в течение 10 дней со дня предъявления требования (п. 4 ст. 23.1 ЗоЗПП). Доводы о «начатом изготовлении» и «позднем переводе денег

изготовителю» юридического значения не имеют (ст. 401, 403 ГК РФ). Дополнительно: штраф 50 % и компенсация морального вреда — в суде.

Вывод по Версии Б (бытовой подряд / индивидуальный заказ — резервная, заявляется продавцом). Полного отказа в возврате денег не следует и здесь: отказ от договора возможен (ст. 32 ЗоЗПП), неустойка считается по п. 5 ст. 28 ЗоЗПП (3 % в день, не более цены работы), а удержать продавец может только документально подтверждённые фактические расходы. При прекращении договора из-за нарушения срока исполнителем позиция продавца по удержанию расходов существенно слабее.

Вывод по дистанционному отказу (п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП). Право отказаться от товара до его передачи существует независимо от просрочки; исключение для товаров с индивидуально-определёнными свойствами узкое и требует доказательства того, что товар может быть использован исключительно данным потребителем. Ванна с вариантами комплектации этому критерию, как правило, не отвечает. Это основание следует указывать как дополнительное.

Вывод по неустойке и штрафным механизмам. Основное требование — 0,5 % в день до дня фактического возврата денег (п. 3 ст. 23.1 ЗоЗПП). Дополнительно (альтернативно) — проценты по ст. 395 ГК РФ либо неустойка 1 % по п. 1 ст. 23 ЗоЗПП за нарушение 10-дневного срока возврата: практика по этому вопросу неоднородна, поэтому требования следует формулировать альтернативно, не допуская двойного взыскания за один период. В суде — штраф 50 % (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП) и моральный вред (ст. 15 ЗоЗПП).

Итог одной фразой. «Подводных камней», полностью блокирующих возврат денег, в вашей ситуации нет: право на возврат предоплаты существует по двум независимым основаниям, а единственное реальное исключение (индивидуально-определённый товар) к требованию о возврате предоплаты из-за просрочки передачи по ст. 23.1 ЗоЗПП вообще не применяется. Практическая задача — корректно оформить письменный отказ от договора, не принимать товар и не подписывать соглашений о переносе срока, а затем при неисполнении в 10 дней — взыскать долг, неустойку, моральный вред и штраф в суде.

XII. Список использованных нормативных источников

Законы и кодексы

1. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 314, 395, 401 (п. 3), 403, 406, 421 (п. 3), 431, 450.1, 453 (п. 4), 456, 457, 463, 484, 487, 497 (п. 4), 521, 708, 731 (п. 2), 1102, 1107 (п. 2), 1099-1101.
2. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 23 (п. 4), 151, 165.1, 191, 194, 196, 333.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 04.08.2023 № 420-ФЗ; отдельные положения введены Федеральным законом от 25.10.2007 № 234-ФЗ): ст. 10, 12, 13 (п. 6), 15, 16, 17, 18-24, 20, 21, 22, 23 (п. 1), 23.1, 25, 26.1 (п. 1, п. 2, п. 4, п. 5), 27, 28 (п. 1, п. 5), 32, 40, 47.
4. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 23 (ч. 1 п. 5), 29 (ч. 7), 55, 67, 71, 77, 91, 98, 100, 121, 122, 183.
5. Налоговый кодекс РФ, часть вторая: пп. 4 п. 2 ст. 333.36.
6. Кодекс РФ об административных правонарушениях: ст. 14.8 (ч. 1, ч. 2), ст. 14.15.
7. Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» (в части претензионного порядка по переводам денежных средств — при обращении в банк).

Подзаконные акты

1. Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утверждённые постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (раздел об особенностях продажи товаров дистанционным способом; приложение — перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену).
2. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» (для разграничения споров о качестве товара).

Акты судебных органов

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»: пп. 1, 2, 12, 28, 34, 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. 8.

Материалы официального опубликования, использованные при подготовке

1. Официальный интернет-портал правовой информации — публикация Федерального закона от 04.08.2023 № 420-ФЗ (тексты ст. 7, 23.1, 26.1, 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» в актуальной редакции): <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202308040013>.
2. ИПС «Законодательство России» (pravo.gov.ru) — тексты Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ (о дополнении Закона РФ «О защите прав потребителей» статьёй 23.1) и Гражданского кодекса РФ, часть вторая: <https://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102117613>, <https://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102039276>.