



КонсультантПлюс

Ситуация: Как потребителю вернуть денежные средства за неоказанные услуги? ("Электронный журнал "Азбука права", 2023)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 03.03.2023

Как потребителю вернуть денежные средства за неоказанные услуги?

Потребитель вправе потребовать от исполнителя вернуть денежные средства за неоказанные услуги, в частности, если исполнитель сам отказался от исполнения договора, исполнитель нарушил срок оказания услуг, а также если потребитель решил отказаться от соответствующих услуг по причинам, не связанным с нарушением обязательств со стороны исполнителя ([п. 2 ст. 405](#), [п. 3 ст. 708](#), [ст. ст. 782, 783](#) ГК РФ; [п. 1 ст. 28](#), [ст. 32](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Случаи и условия возврата денежных средств за неоказанные услуги

Если исполнитель нарушил сроки оказания услуги, у потребителя есть несколько вариантов дальнейших действий (см., например, [ситуацию](#): Что делать, если исполнитель нарушил срок выполнения работ или оказания услуг?).

В частности, потребитель может отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с нарушением сроков оказания услуги.

Обратите внимание! Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя ([п. 6 ст. 28](#) Закона N 2300-1).

Также потребитель вправе отказаться от договора об оказании услуг в любое время при условии возмещения исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору ([ст. 782](#) ГК РФ; [ст. 32](#) Закона N 2300-1).

При этом потребитель не обязан обосновывать свой отказ от договора.

Стоит учесть, что если стороны заключили договор возмездного оказания услуг, сочетающий в себе элементы абонентского договора, например услуг телефонной связи, то при отказе от договора потребителю возвращается стоимость услуг, приходящаяся на период после его отказа от договора.

Поскольку до момента расторжения договора потребитель имел возможность воспользоваться услугами исполнителя, стоимость таких услуг исполнителем удерживается ([ст. 429.4](#) ГК РФ; [п. 48](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342).

Исполнитель не вправе требовать от потребителя выплаты неустойки за односторонний отказ от договора оказания услуг ([п. 6](#) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016).

Кроме того, исполнитель вправе самостоятельно отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг, но лишь при условии полного возмещения заказчику убытков ([п. 2 ст. 782 ГК РФ](#)).

Для возврата денежных средств за неоказанные услуги рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Обратитесь с претензией к исполнителю

Для возврата денежных средств за неоказанные услуги потребителю первоначально рекомендуется обратиться к исполнителю с письменной претензией (см., например, ситуации: [Как потребителю составить и направить претензию продавцу \(изготовителю, исполнителю\)?](#) [Как потребителю составить претензию о возврате денежных средств по договору об оказании услуг?](#)).

В общем случае потребитель не обязан соблюдать досудебный порядок урегулирования спора для взыскания с исполнителя денежных средств за неоказанные услуги ([п. 33 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18](#)).

Между тем при возникновении споров, вытекающих из отдельных договоров оказания услуг, соблюдение претензионного порядка является обязательным (см., например, [ситуацию](#): [Нужно ли потребителю соблюдать претензионный порядок урегулирования спора?](#)).

Если исполнитель согласен вернуть денежные средства за неоказанные услуги, то рекомендуем заключить с ним соответствующее соглашение ([п. 1 ст. 161](#), [п. 1 ст. 452 ГК РФ](#)).

Если исполнитель деньги не возвращает, то вы можете обратиться в Роспотребнадзор и впоследствии в суд или сразу в суд.

Шаг 2А. Обратитесь с жалобой в Роспотребнадзор

Если исполнитель игнорирует ваши претензионные требования или отказывается возвращать денежные средства за неоказанные услуги, то вы вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор (см., например, [ситуацию](#): [Как пожаловаться в Роспотребнадзор?](#)).

Роспотребнадзор вправе вынести предписание об устранении выявленных нарушений, а также привлечь исполнителя услуг к ответственности за нарушение ваших прав ([ст. 23.49 КоАП РФ](#); [п. п. 1, 3 ч. 2 ст. 90 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ](#); [п. 41 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005](#)).

Шаг 2Б. Обратитесь с иском и необходимыми документами в суд

Если в досудебном порядке спор с исполнителем разрешить не удалось, вы вправе обратиться в суд с иском с заявлением и необходимыми документами (см., например, [ситуацию](#): [Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?](#)).

К исковому заявлению следует приложить, в частности ([ст. 132 ГПК РФ](#)):

-
- договор об оказании услуг;
 - документы, подтверждающие оплату услуг;
 - досудебную претензию (если обязанность досудебного урегулирования спора установлена законом);
 - ответ на претензию (при наличии).

В случае удовлетворения судом ваших требований, которые не были выполнены исполнителем услуг добровольно, суд взыскивает с него штраф в размере 50% присужденной суммы ([п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1](#); [п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17](#)).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с исполнителя услуг заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), транспортные, почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ](#); [п. п. 2, 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1](#); [п. 1 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020](#)).
