

Коллегия адвокатов «Регионсервис» — признанный межрегиональный лидер в вопросах правовой защиты бизнеса

www.regionservice.com

ПРАВОВОЙ ОБЗОР¹

28 августа 2026 г.

Адрес имеет значение: Верховный Суд РФ разъяснил, куда направлять претензию, чтобы получить неустойку

Верховный Суд РФ разъяснил, когда продавец освобождается от уплаты неустойки и штрафа за нарушение срока возврата денег за некачественный товар².

I. ФАБУЛА ДЕЛА

Покупатель обратилась в суд с иском к продавцу о защите прав потребителей: просила взыскать с ответчика стоимость товара, неустойку за нарушение срока возврата денежных средств, компенсацию морального вреда, штраф и судебные расходы.

В обоснование требований указала, что приобрела у ответчика смартфон, в котором проявился производственный дефект, по адресу торговой точки (магазина) направила ответчику претензию с требованием вернуть уплаченные денежные средства, однако в добровольном порядке требования потребителя удовлетворены не были.

Суд первой инстанции частично удовлетворил требования покупателя, взыскал с продавца стоимость товара, компенсацию морального вреда, судебные расходы, в удовлетворении остальной части иска отказал.

Суд апелляционной инстанции отменил это решение в части штрафных санкций, посчитав, что направление претензии по адресу торгового объекта является надлежащим уведомлением, и взыскал с продавца неустойку и штраф.

Суд кассационной инстанции оставил решение суда апелляционной инстанции без изменений.

¹ Материал подготовлен исключительно в информационных целях и не является юридической консультацией или заключением.

² [Определение Верховного Суда РФ от 11.08.2026 № 5-КГ26-82-К2.](#)

II. ПОЗИЦИЯ ВЕРХОВНОГО СУДА РФ

Верховный Суд РФ судебные акты судов апелляционной и кассационной инстанций отменил, направил дело на новое рассмотрение в суд апелляционной инстанции, указав следующее:

- Юридически значимое сообщение должно направляться по надлежащему адресу, указанному в ЕГРЮЛ, либо адресу, специально указанному самим юридическим лицом для корреспонденции (в данном случае – адрес для претензий, содержащийся в кассовом чеке). Направление претензии по адресу торговой точки, не совпадающему с этими адресами, не может считаться надлежащим уведомлением по смыслу ст. 165.1 ГК РФ;
- Отсутствие у продавца информации о требовании потребителя исключает его вину в просрочке удовлетворения этого требования. Поскольку продавец не получил претензию, он был лишён возможности добровольно исполнить обязательство, а значит, основания для взыскания неустойки³ и штрафа⁴ отсутствуют;
- Совокупный размер взысканных неустойки и штрафа многократно превысил стоимость товара, что свидетельствует о нарушении баланса интересов и недопустимости извлечения выгоды из недобросовестного поведения.

III. ВЫВОДЫ

- Неосмотрительность потребителя при выборе адреса для направления претензии фактически освобождает продавца от негативных последствий в виде финансовых санкций, но не от основной обязанности вернуть уплаченное. Риск ненадлежащего уведомления лежит на потребителе, а риск продажи некачественного товара – на продавце, что стимулирует потребителя к добросовестному использованию доступных и достоверных контактных данных продавца;
- Добросовестность потребителя является необходимым условием для применения к продавцу мер гражданско-правовой ответственности за просрочку удовлетворения требования о возврате денежных средств. Потребитель, не предпринявший разумных мер для доведения претензии до продавца, не вправе рассчитывать на взыскание неустойки и штрафа, поскольку его собственное поведение исключает вину продавца в нарушении срока;
- Вина продавца в контексте взыскания неустойки и штрафа заключается не в самом факте продажи товара ненадлежащего качества, а в уклонении от добровольного удовлетворения законного требования потребителя после его надлежащего предъявления. Если требование не было получено продавцом по обстоятельствам, зависящим от потребителя, состав правонарушения, необходимый для применения штрафных санкций, отсутствует;
- Указание в кассовом чеке отдельного адреса для направления претензий презюмирует добросовестность действий потребителя. Игнорирование такого адреса и использование произвольного адреса торговой точки может быть квалифицировано как злоупотребление правом, что влечёт отказ в защите права на получение неустойки и штрафа;

³ П. 1 ст. 23 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

⁴ П. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей".

- При разрешении споров о взыскании неустойки и штрафа судам надлежит учитывать не только формальное наличие просрочки, но и реальную возможность продавца узнать о требовании потребителя, в противном случае институт штрафных санкций утрачивает свою компенсаторно-превентивную функцию и превращается в инструмент неосновательного обогащения потребителя, что не соответствует целям законодательства о защите прав потребителей.

КЛЮЧЕВЫЕ КОНТАКТЫ



Сергей Зайков

Юрист

s.zaykov@regionservice.com

Тел.: +7(3842) 34 90 08