

ФИНАНСЫ

**ЦЕНТР**

**ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН**

справедливо-центр.рф  
8-800-755-55-77

# **НЕУСТОЙКА ЗА НАРУШЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА**

От чего зависит размер  
За что можно потребовать  
Порядок взыскания

ПРОГРАММА  
ПРАВОВОГО  
ПРОСВЕЩЕНИЯ  
ГРАЖДАН

# ***НЕУСТОЙКА ЗА НАРУШЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА***

От чего зависит размер  
За что можно потребовать  
Порядок взыскания

## СОДЕРЖАНИЕ

ЧТО ТАКОЕ НЕУСТОЙКА.....	4
<i>Неустойка по закону .....</i>	5
<i>Неустойка по договору .....</i>	5
ВИДЫ НЕУСТОЙКИ .....	6
<i>По способу начисления.....</i>	6
<i>По соотношению с убытками .....</i>	8
КАК ВЗЫСКАТЬ НЕУСТОЙКУ .....	10
<i>За нарушение Закона «О защите прав потребителей».....</i>	10
<i>За нарушение Закона о долевом строительстве.....</i>	11
<i>За нарушение договора строительного подряда .....</i>	15
<i>Особенности требования неустойки на маркетплейсах .....</i>	16
ПОРЯДОК ТРЕБОВАНИЯ НЕУСТОЙКИ.....	18

У жителя Ярославля Дениса Фахрулина сломался электросамокат. В сервисном центре сказали, что вышла из строя аккумуляторная батарея. На заказ новой с Дениса взяли 13 200 рублей и пообещали, что через неделю самокат будет как новенький.

Прошла неделя, две. Сервис «кормил завтраками»: то батарея бракованная, то мастер в отъезде.

Прождав почти месяц, Денис потребовал вернуть и деньги, и самокат. Самокат отдали, а деньги вернуть отказались. Сомнения в добропорядочности сервиса усилились, когда в другой мастерской Фахрулину сообщили, что проблема не в аккумуляторе.

За помощью Денис пришел в ярославский Центр защиты прав граждан.

В Центре разъяснили, что *сервис нарушил сроки ремонта. Поэтому заказчик имеет право потребовать деньги обратно. Такое право гарантирует ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».*

Правозащитники помогли составить досудебную претензию с требованием вернуть 13 200 рублей за невыполненный ремонт. Поскольку мастерская на претензию не отреагировала, Денису помогли подготовить иск в суд.

Суд взыскал с владельца сервиса 27 800 рублей. Помимо суммы невыполненного заказа сюда вошли неустойка, компенсация морального вреда и штраф за отказ вернуть деньги добровольно.



**В новой инструкции Центров защиты прав граждан расскажем об истребовании неустойки в часто встречающихся ситуациях.**

**Когда исполнителем работ по договору были нарушены права потребителя, покупателя, дольщика по ДДУ и заказчика по договору строительного подряда.**

## ЧТО ТАКОЕ НЕУСТОЙКА

Когда одна сторона договора нарушает его условия, а другая по этой причине несет убытки, возместить их поможет неустойка.

**Неустойка – денежная сумма, которую исполнитель договора обязан выплатить заказчику в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора.**

То есть это одновременно и способ обеспечить обязательства по договору, и мера ответственности исполнителя в случае нарушения взятых на себя обязательств.

Требовать неустойку заказчик работ или услуг может только за те нарушения договорных обязательств, которые были предусмотрены договором.

Расчет неустойки происходит до момента полного и надлежащего исполнения обязательства.

Например, при ее начислении за нарушение срока доставки товара неустойку насчитают до момента фактической передачи товара.

Требование о выплате неустойки выражается в виде претензии заказчика работ и услуг (покупателя, потребителя) исполнителю. Претензию можно отправить сразу же с момента возникновения нарушений.

Если исполнитель работ или услуг откажется добровольно компенсировать заказчику убытки, придется обращаться в суд.

Неустойка по договору между гражданами взыскивается через мировые или районные суды.

Расчет и взыскание неустойки отличаются в зависимости от ее вида.

Закон предусматривает два типа неустойки:

- **законная** – ее размер установлен законом (на тот случай, если в договоре не были прописаны меры ответственности за его неисполнение или ненадлежащее исполнение);

- **договорная** – ее размер определяется сторонами при согласовании условий договора и прописан в договоре.

## Законная неустойка

Если стороны не предусмотрели в договоре ответственность за нарушения условий, а нарушения произошли, применяется законная неустойка (или неустойка по закону).

Размер законной неустойки определяется соответствующим нормативным актом, где также могут применяться минимальный и максимальный размер неустойки (п. 1 ст. 330, ст. 332, п. 2 ст. 3 ГК РФ).

Законная неустойка может быть установлена в виде штрафов или пеней.

### **ЗАПОМИНАЕМ!**

*Если в договоре не была прописана неустойка, с нарушителя условий договора можно взыскать законную неустойку.*

## Договорная неустойка

**Договорная неустойка – денежная компенсация, размер которой отражен в договоре или допсоглашении к договору в момент его заключения.**

Размер определяют стороны договора, но этот размер не может быть ниже размера неустойки, установленного федеральными законами.

### **ЗАПОМИНАЕМ!**

*Договоренность о неустойке за нарушение сроков выполнения обязательств по договору закрепляется письменно и не зависит от формы главного обязательства.*

То есть, если были сорваны сроки доставки товара, но его все же доставили, покупатель имеет право потребовать неустойку за период просрочки, несмотря на то что товар у него.

Или строительство бани затянулось, но ее достроили. Заказчик имеет право на основании предусмотренных договором штрафных санкций за просрочку потребовать с подрядчика выплатить неустойку.

Последовательность расчета неустойки за нарушение сроков выполнения обязательств по договору иногда прописывают в дополнительном соглашении к договору. В таком случае это допсоглашение является неотделимой его частью.

Но все же лучше указывать вид неустойки, ее размер и порядок истребования в самом договоре отдельным пунктом.

Чтобы подстраховаться от недобросовестного исполнения договора, в разделе «Ответственность сторон за нарушение договора» мы рекомендуем указать:

- виды обязательств, за нарушение которых возникнет неустойка;
- признаки нарушения этих обязательств;
- размер неустойки.

А теперь давайте подробнее рассмотрим, какой бывает неустойка по способу начисления и по возмещению причиненных убытков.

## ВИДЫ НЕУСТОЙКИ ПО СПОСОБУ НАЧИСЛЕНИЯ

Неустойка может быть предъявлена в виде штрафа, пеней или в смешанной форме (штраф + пени).

### КОГДА ПРИМЕНЯЮТ ШТРАФ

**ШТРАФ** – компенсация за определенное нарушение, для которого договором была установлена точная сумма или точный процент от суммы в случае срыва договорных обязательств.

Штрафную неустойку используют, к примеру, в договорах строительного подряда, чтобы стимулировать подрядчика сдать объект вовремя.

Но чтобы получить штрафную неустойку, в договоре необходимо подробно описать признаки нарушения данного обязательства.

К примеру, в договоре строительного подряда это дата сдачи объекта или каждого этапа работ.

А также в договоре необходимо использовать фразу: «Любая неустойка по настоящему договору носит штрафной характер. Уплата неустойки не освобождает подрядчика от исполнения обязательств по договору, а также возмещения убытков».

**ВАЖНО ЗНАТЬ!**

*Если в договоре не будет отражен штрафной характер неустойки, в случае судебного разбирательства спорное условие договора может быть истолковано судом в пользу лица, привлекаемого к ответственности.*

**КОГДА НАЧИСЛЯЮТ ПЕНИ**

**ПЕНИ** привязаны к просрочке. Обычно пени устанавливают в процентах от неисполненного в срок обязательства.

Просрочку считают со дня, следующего за днем, когда должник должен был исполнить обязательство, и вплоть до дня исполнения срока договора.

К примеру, такую неустойку взыскивают при переносе сроков доставки товара с маркетплейса.

Еще пример – неустойка за просрочку в виде пеней взимается при несвоевременной оплате жилищно-коммунальных услуг.

**КОГДА ВЗИМАЮТ ШТРАФ + ПЕНИ**

Такой вид неустойки применяется, к примеру, при взыскании компенсации с застройщика, который не вовремя сдал дом. Тем самым нарушив сроки выдачи ключей от квартиры дольщику.

Помимо пеней за каждый день просрочки сдачи жилья с нерадивого застройщика можно взыскать штраф.

Смешанную неустойку можно установить за одно нарушение, а можно за разные нарушения в одном договоре.

*Например, за нарушение сроков поставки товара можно установить и штраф в фиксированной сумме, и пени в процентах от стоимости товара за каждый день просрочки. Тогда компенсация за каждое невыполненное условие считается отдельно.*



**ВАЖНО ЗНАТЬ!**

*Не следует путать штраф по неустойке с процентами за пользование чужими денежными средствами.*

Статья 395 Гражданского кодекса РФ определяет проценты за пользование чужими денежными средствами при неправомерном удержании, уклонении от возврата или иной просрочке в их уплате. Это не является неустойкой в чистом виде, хотя и выполняет функцию ответственности за нарушение денежного обязательства.

## ВИДЫ НЕУСТОЙКИ ПО СООТНОШЕНИЮ С УБЫТКАМИ

*В зависимости от способа компенсации за допущенные нарушения законом предусмотрено четыре вида неустойки: зачетная, штрафная, исключительная и альтернативная (ст. 394 ГК РФ).*

### ЗАЧЕТНАЯ НЕУСТОЙКА

Позволяет заказчику взыскать и неустойку, и убытки в пределах суммы убытков, не покрытых неустойкой.

*ПРИМЕР. Подрядчик выполнил работу некачественно, заказчику пришлось переделывать ее своими силами, за свой счет. За некачественную работу подрядчик заплатит неустойку, которая вычитается из денег, потраченных на переделку. Оставшаяся сумма будет взыскана с подрядчика в качестве возмещения ущерба. Поэтому такая неустойка называется зачетной.*

### ШТРАФНАЯ НЕУСТОЙКА

Такой вид неустойки используется при значительных нарушениях обязательств по договору.

Штрафная неустойка позволяет заказчику взыскать и неустойку, и всю сумму убытков независимо от размера неустойки.

*ПРИМЕР. В договоре поставки была предусмотрена штрафная неустойка в размере 10% от цены поставки в случае задержки. Если из-за задержки поставки у покупателя возникли дополнительные убытки, он может взыскать как 10% штрафа, так и сумму убытков.*

## **ИСКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ НЕУСТОЙКА**

В отличие от штрафной, исключительная неустойка устраняет право на взыскание убытков.

*ПРИМЕР. По условиям договора строительная компания обязана выплатить исключительную неустойку в случае просрочки сдачи объекта. Заказчик не сможет взыскать дополнительные убытки сверх неустойки.*

## **АЛЬТЕРНАТИВНАЯ НЕУСТОЙКА**

Предусматривает право потерпевшей стороны взыскать что-то одно: либо неустойку, либо убытки.

## **РАСЧЕТ НЕУСТОЙКИ В ФОРМЕ ПЕНЕЙ И ШТРАФА**

### **ЕСЛИ СЧИТАЮТ ПЕНИ**

Расчет проводится со дня нарушений сроков исполнения договора по день фактического исполнения договора.

При взыскании неустойки в виде пеней необходимо учесть:

- актуальную ключевую ставку Центробанка;
- способ начисления процентов;
- обоснованность требований к взысканию.

*Расчетная формула выглядит так:*

*Сумма неустойки = Расчетная сумма \* (Процентная ставка / 100) \* Период просрочки обязательства по день исполнения включительно / Количество дней в году (365 или 366)*

Расчетная сумма – это сумма долга или цена договора, в зависимости от согласованных сторонами условий.

Законом или договором может быть установлен более короткий срок для начисления неустойки, либо ее сумма может быть ограничена.

### **ЕСЛИ В ВИДЕ ШТРАФА**

Неустойка взыскивается либо:

- в твердой сумме (к примеру, 100 000 рублей);
- в способе расчета (к примеру, 15% от цены договора).

## **КАК ВЗЫСКАТЬ НЕУСТОЙКУ**

### **НЕУСТОЙКА ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНА «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

Требование потребителя об уплате неустойки подлежит удовлетворению в добровольном порядке.

Если продавец товаров или услуг не согласен или не реагирует на требование, неустойку можно истребовать через суд.

Размер неустойки зависит от условий договора и основания, в связи с которым потребитель обращается с требованием о ее уплате.

В отдельных ситуациях потребитель вправе потребовать две и более неустойки. К примеру, если нарушены сроки удовлетворения требования об устранении недостатка некачественного товара, а затем не выполнено новое требование по его замене или возврату денег.

При этом неустойка по первому требованию взыскивается до предъявления нового требования.

Также если нарушены сроки устранения недостатков товара, или замены товара с недостатками, или соразмерного уменьшения его цены, или возмещения расходов на исправление его недостатков потребителем, или возврата уплаченной суммы, или возмещения причиненных потребителю убытков, а также если не выполнено (несвоевременно выполнено) требование о предоставлении во временное пользование аналогичного товара, то неустойка взыскивается за каждое нарушение (пп. «а» п. 32 Постановления Пленума Верховного суда РФ №17).

● За несоблюдение сроков удовлетворения требования потребителя при продаже недоброкачественного товара – пени из расчета 1% от суммы ранее оплаченной покупки за каждый последующий день просрочки;

● За задержку начала и окончания работ и за запаздывание выполнения требований претензии по предыдущему факту – пени в размере 3% от стоимости вида работ за сутки задержки.

### **ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН**

#### **БЛАГОВЕЩЕНСК. Помогли взыскать 196 500 рублей с ритуальной компании, которая дважды сорвала условия договора**

Летом 2023 года Валентина Бабурина решила привести в порядок могилу мужа. Избавиться от бурьяна, уложить на поверхность участка плитку, заменить оградку. Женщина заключила договор с ритуальной компанией. За работы отдала 63 000 рублей.

Лето закончилось, а работы по благоустройству могилы так и не начались. Бабурина постоянно напоминала о договоре исполнителям, но те сдвигали сроки. В итоге осенью женщина достучалась до их начальника, руководителя компании. Тот предложил перенести работы на следующую весну, а в качестве компенсации за задержку бесплатно установить стол и лавочку у могилы. Женщина согласилась.

Стороны подписали дополнительное соглашение и стали ждать прихода весны. Однако весной к исполнению обязательств никто не приступил.

Поскольку исполнитель дважды нарушил обязательства по договору, специалисты благовещенского Центра помогли женщине обратиться в суд. Помимо возврата денег потребовали выплатить неустойку за каждый день просрочки обязательств.

Суд взыскал с ритуальной компании 196 500 рублей.

### **НЕУСТОЙКА ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНА О ДОЛЕВОМ СТРОИТЕЛЬСТВЕ**

#### **ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН**

#### **ПСКОВ. 559 000 рублей с застройщика – за 4 года ожидания квартиры**

Ключи от квартиры в новом доме Валентина Сергеева должна была получить в мае 2020 года. Однако компания «Текспроект» сдала дом

только в январе 2024 года. Можно ли наказать застройщика за проволочку?

В Центре заверили: можно. Даже с учетом вводимых Правительством РФ периодических мораториев на взыскания, за 4 года «накапала» приличная сумма неустоек и штрафов.

В псковском Центре рассчитали размер неустойки и помогли Валентине обратиться в суд.

Псковский горсуд взыскал с «Текспроекта» в пользу Валентины 485 тысяч рублей неустойки, 50 тысяч – компенсации морального вреда и 24 тысячи рублей – штрафа.

## Периоды мораториев на взыскание неустойки по ДДУ

За последние годы Правительство РФ неоднократно вводило моратории на начисление неустоек и штрафов. Так, мораторий на ответственность застройщиков по ДДУ, наложенный с 22 марта 2024 года, Правительство продлило до 31 декабря 2025 года включительно.

К сожалению, в периоды действия мораториев не получится взыскать:

- пени за нарушение сроков передачи объекта;
- проценты за пользование деньгами дольщика;
- неустойку за неустранение дефектов;
- штраф, если застройщик игнорировал требования дольщика и не выплатил неустойку в досудебном порядке.

**Неустойка НЕ НАЧИСЛЯЕТСЯ за периоды:**

- с 3 апреля 2020 года по 1 января 2021 года;
- с 29 марта 2022 года по 30 июня 2023 года;
- с 22 марта 2024 года по 31 декабря 2025 года (включительно).

**МОЖНО получить неустойку за периоды:**

- с 1 июля 2023 года по 21 марта 2024 года по ставке не выше 7,5%;
- с 25 февраля 2022 года по 28 марта 2022 года по ставке не выше 9,5%.

## Как рассчитывают неустойку по ДДУ

**Неустойка по договору долевого участия (ДДУ) считается со дня, следующего за датой, в которую застройщик должен был передать квартиру.**

Неустойка считается за каждый день просрочки. Для юрлиц ее размер составляет 1/300 от ставки ЦБ за каждый день. Для физических лиц неустойка уплачивается в двойном размере, то есть 1/150 от ставки ЦБ.

### **Формула для расчета неустойки**

**Неустойка = Цена квартиры × Количество дней просрочки × 1/150 × Ключевая ставка ЦБ, действовавшая в последний день срока сдачи объекта.**

## Как определить начало просрочки

**В договорах ДУ срок передачи объекта дольщику определяется датой или кварталом.**

В варианте «в срок не позднее» определенной даты просрочка передачи квартиры считается со следующего дня после того, какая указана в ДДУ.

В варианте обозначения квартала просрочка наступит со следующего дня после окончания квартала, обозначенного в ДДУ.

## Как взыскать неустойку с застройщика

Направьте претензию в адрес застройщика с требованием оплатить неустойку за каждый день просрочки добровольно.

Претензию можно отправить заказным письмом с описью вложения. Также документ можно передать лично – тогда на втором экземпляре застройщик должен поставить отметку о принятии претензии и дату.

## В какой срок застройщик обязан выплатить неустойку

Срок ответа на претензию по ДДУ не урегулирован законодательством. Поэтому ориентируйтесь на срок, который указан в Федераль-

ном законе от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», – не более 30 календарных дней.

Если застройщик не ответил на претензию и не предложил приемлемый способ разрешения спора, придется защищать свои права в суде.

## **Почему выгодно обратиться в суд**

**В 99% случаев застройщик не реагирует на претензии дольщика. В суде можно получить солидную компенсацию за время ожидания.**

Помимо неустойки с нерасторопного застройщика можно взыскать:

1. Убытки, которые дольщик понес из-за просрочки сдачи жилья. К примеру, затраты на аренду жилья на период или номера в гостинице.

Такое право закреплено в ст. 10 Закона «Об участии в долевом строительстве...».

2. Компенсацию за причинение морального вреда, в соответствии со ст. 10 Закона «Об участии в долевом строительстве...»;

Также это право закреплено в ст. 15 Закона «О защите прав потребителей»;

3. Штраф за отказ добровольно удовлетворить требования участника долевого строительства.

Ранее штраф взыскивался по Закону «О защите прав потребителей». Его размер составлял 50% от присужденной суммы, но с 1 сентября 2024 года в Федеральный закон №214-ФЗ ввели специальную норму о взыскании штрафа в размере 5% от присужденной суммы по ст. 10 Закона «Об участии в долевом строительстве...». В исключительных случаях и сейчас суд может оштрафовать застройщика по Закону «О защите прав потребителей».

## НЕУСТОЙКА ЗА НАРУШЕНИЕ ДОГОВОРА СТРОИТЕЛЬНОГО ПОДРЯДА

Среди специальных оснований для взыскания неустойки по договору подряда чаще всего фигурируют случаи, когда заказчик расторгает договор из-за следующих действий подрядчика:

- стало понятно, что работа не будет выполнена надлежащим образом, хотя заказчик установил разумные сроки для исправления недостатков, но подрядчик в них не уложился (п. 3 ст. 715 Гражданского кодекса РФ);
- работа выполнена с нарушениями условий договора, другими недостатками, но подрядчик их не устранил, несмотря на разумные сроки, либо эти нарушения оказались настолько существенными, что устранить их нет никакой возможности (п. 3 ст. 723 Гражданского кодекса РФ);
- не уложился в указанный в договоре срок окончания работ либо нарушил график промежуточных сроков, что привело к потере интереса заказчика к завершению всех работ по договору подряда (п. 2 ст. 405, п. 3 ст. 708 Гражданского кодекса РФ);
- откладывает начало выполнения работ по договору подряда либо приступает к работе, но делает все так медленно, что и без особых расчетов понятно: закончить их в срок он не успеет (п. 2 ст. 715 Гражданского кодекса РФ).

Также к специальным основаниям относятся случаи, когда:

- убытки причинил не сам подрядчик, а субподрядчик, которого он нанял для выполнения работ, хотя его участие в договоре подряда не рассматривалось (п. 2 ст. 706 Гражданского кодекса РФ);
- убытки причинены из-за повреждения или пропажи имущества, которое заказчик предоставил подрядчику для выполнения работ, в том числе необходимые материалы и оборудование. Подрядчик несет ответственность за эти действия (п. 1 ст. 393, ст. 714 Гражданского кодекса РФ).

**Как заставить подрядчика  
переделать работу  
или вернуть деньги?**

Подробности –  
в инструкции Центров на сайте  
**справедливо-центр.рф**  
в разделе **ПОТРЕБИТЕЛЯМ**





**Если договором предусмотрен гарантийный срок на работы и услуги, подрядчик обязан устранить недостатки в гарантийный срок.**

**При отсутствии гарантийного срока подрядчик должен исправить недостатки в разумный срок.**

Под разумным подразумевается срок не позднее двух лет (а для недвижимого имущества – пяти лет) со дня приемки работы.

**В случае обнаружения существенных недостатков по истечении двух лет (для недвижимого имущества – пяти лет), но в пределах установленного для результата работы срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы заказчиком, если срок службы не установлен, заказчик тоже вправе предъявить такое требование.**

Но лишь в том случае, если докажет, что недостатки возникли до принятия результата работы заказчиком или по причинам, возникшим до этого момента (п. 2 ст. 737 ГК РФ).

#### **ВАЖНО ЗНАТЬ!**

*Удовлетворение требований заказчика о безвозмездном устранении недостатков не освобождает подрядчика от неустойки за нарушение срока окончания работ или услуг (п. 1 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»).*

### **ОСОБЕННОСТИ ТРЕБОВАНИЯ НЕУСТОЙКИ НА МАРКЕТПЛЕЙСАХ**

*За три недели до Нового года москвичка Мария Колосова заказала на популярном маркетплейсе новогодние подарки для всей семьи. Доставить заказ обещали за 10 дней. Но срок доставки начали беспощадно переносить. При этом служба поддержки маркетплейса отвечала: или ждите, или отмените доставку. Причину задержки товара никто не объяснял. К 30 декабря Мария поняла: подарки не придут, надо бежать по магазинам, хоть что-то купить домочадцам.*

Может ли маркетплейс без предупреждения изменить сроки доставки товара? Кто теперь ответит за испорченный праздник? С такими вопросами женщина обратилась в сервис онлайн-консультации на сайте Центров защиты прав граждан (справедливо-центр.рф).

**В Центре пояснили, что срок доставки товара является существенным условием договора и не может быть изменен в одностороннем порядке.**

Если срок нарушен, потребитель, в соответствии со ст. 28 Федерального закона «О защите прав потребителей», имеет право отказаться от договора либо согласовать новую дату доставки с требованием выплаты неустойки.

Неустойка рассчитывается за период со дня предполагаемой доставки и до дня фактической передачи товара покупателю.

**На отношения продавца и покупателя, в том числе и на маркетплейсах, распространяются положения Закона РФ «О защите прав потребителей».**

● В ст. 28 предусмотрено право потребителя получить от продавца неустойку в размере 3% от стоимости доставки или, если ее стоимость отдельно не определена, от стоимости заказа.

● В ст. 23.1 Закона также предусмотрено право покупателя требовать с продавца неустойку за нарушение сроков доставки товара, который покупатель предварительно оплатил.

**Размер неустойки – 0,5% от стоимости товара за каждый день задержки. При этом сумма взысканной неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара.**

Важно помнить, что претензию необходимо подавать не маркетплейсу, а продавцу (за исключением случаев, когда продавец – сам маркетплейс).

Информацию о продавце товара можно найти на странице с информацией о товаре и заказе. Там же есть возможность связаться с продавцом.

**Как показывает судебная практика, претензией в подобных ситуациях считается обращение к продавцу или в службу поддержки маркетплейса, в том числе с использованием функционала самого маркетплейса или по электронной почте.**

Выплатить неустойку продавец должен в течение десяти дней со дня предъявления письменной претензии покупателем.

Отказать в выплате неустойки продавец может только в случае, если докажет, что сроки доставки товара были сорваны вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя (который, к примеру, не подтвердил дополнительно какие-то сведения – при доставке товара из-за рубежа – или не произвел необходимую предоплату).

При неудовлетворении требования потребителя о возврате денежных средств, а также соответствующего возмещения вреда, убытков, в том числе неустойки в добровольном порядке, спор может быть разрешен только судом (ст. 11 ГК РФ).

## ПОРЯДОК ТРЕБОВАНИЯ НЕУСТОЙКИ

Для того чтобы взыскать неустойку, надлежит:

### **1. Рассчитать сумму неустойки за нарушение сроков выполнения обязательств по договору.**

Расчет исковой суммы производится в соответствии с законом (законная неустойка) или условиями договора (договорная неустойка).

Сроки начисления неустойки тоже определяются законом или соглашением.

Как правило, расчет осуществляется за весь период нарушения договорных условий.

То есть окончательным сроком для начисления штрафных санкций считается день исполнения обязательств по договору стороной, нарушившей соглашение.

### **2. Составить претензию о взыскании в установленной форме и направить ее нарушителю договора.**

В большинстве случаев для гражданско-правовых споров по договорам досудебный порядок урегулирования спора является обязательным. Это означает, что перед обращением в суд необходимо направить должнику претензию с требованием об уплате неустойки.

Даже если вы считаете, что исполнитель работ или услуг ответит вам отказом или вообще не отреагирует на требования, необходимо его официально уведомить. Обязательно направьте претензию о требовании неустойки по адресу, указанному в договоре.

### **3. Если нарушитель условий договора не отреагировал или ответил отказом, направить в суд исковое заявление с указанием размера неустойки.**

По общему правилу исковое заявление подается мировому судье (по требованиям не более 100 000 рублей) или в районный суд по адресу (месту жительства) продавца либо по вашему месту жительства или пребывания (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. ст. 24, 28, ч. ч. 2, 7, 10 ст. 29 ГПК РФ; п. 2 ст. 17 Закона №2300-1).

Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн рублей.

Если цена иска превышает 1 млн рублей, госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн рублей (п. 3 ст. 17 Закона №2300-1; пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

В случае удовлетворения судом требований потребителя, которые не были выполнены продавцом (изготовителем, исполнителем) добровольно, суд взыскивает с последнего штраф независимо от того, заявлялось ли такое требование суду или нет (п. 6 ст. 13 Закона №2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного суда РФ №17).

#### **ВАЖНО ЗНАТЬ!**

*Взыскание неустойки не освобождает стороны договора от исполнения принятых на себя обязательств. То есть даже после оплаты неустойки обязательства должны быть либо исполнены, либо договор должен быть расторгнут в соответствующем порядке.*

## **В КАКИХ СЛУЧАЯХ МОЖНО ИЗМЕНИТЬ РАЗМЕР НЕУСТОЙКИ**

### **По согласию сторон сделки**

Если стороны могут договориться и подписать допсоглашение к договору – с более низким размером компенсации.

### **По решению суда**

Если неустойка возникла по закону, а не по договору, уменьшить ее не получится. Даже если стороны договора согласны.

Но суд может снизить сумму договорной неустойки, если сочтет, что та необоснованно завышена или не удалось доказать вину нарушителя договора.

## **В КАКИХ СЛУЧАЯХ НЕ ПОЛУЧИТСЯ ВЗЫСКАТЬ НЕУСТОЙКУ**

### **1. Истек срок исковой давности**

Общий срок исковой давности составляет три года (п. 1 ст. 196 ГК РФ). Иной срок может быть установлен законом (п. 1 ст. 197 ГК РФ).

***Подробности, как исчислять сроки исковой давности, – в инструкции на [справедливо-центр.рф](http://справедливо-центр.рф) в разделе ФИНАНСЫ.***

### **2. Возникли обстоятельства, не зависящие от воли сторон**

К примеру, форс-мажорные обстоятельства (стихийные бедствия, эпидемии, другие чрезвычайные и непредотвратимые причины). Обстоятельства, связанные, к примеру, со смертью исполнителя работ, его призывом в армию или арестом и т. п.

### **3. Сама сделка противоречит законодательству**

Сделка противоречит основам правопорядка, совершена под влиянием заблуждения, обмана и т. д.

К примеру, договор подряда был подписан лицом, не уполномоченным на это. Или один из участников договора признан недееспособным. Такая сделка является недействительной как по решению суда (оспоримая), так и в силу закона (ничтожная).



Радиостанция Центров на сайте  
**справедливоерадио.рф**



Канал  
«Центр справедливости»



Газета «Домовой совет»  
**домовой-совет.рф**



Телефон горячей линии  
**8 800 755 55 77**



Сайт Фонда  
«Центр защиты прав граждан»  
**справедливо-центр.рф**

Пособие: НЕУСТОЙКА ЗА НАРУШЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА

Изготовитель: ООО «Имидж», 143306, МО, Наро-Фоминский район,  
г. Наро-Фоминск, ул. Ленина, д. 28, офис 1, этаж 1

Заказчик: Фонд «Центр защиты прав граждан», ИНН 9710010183.

Тираж: 10 000 экз. Заказ 735. 2025 год.

Распространяется бесплатно

**В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!**