# Разбор жалобы: три решения и их цена

СМЕНА 10–16.11.2026

О-114 · кофемолка Kelli KL-102, цвет «графит» · цена 3 240 ₽ · дефект: трещина корпуса у основания, обнаружена на 9-й день

Что требует клиент: замена товара ненадлежащего качества либо возврат уплаченной суммы.
Что решает поддержка: какой из четырёх вариантов дешевле и чем он ограничен по норме и сроку.

## ЧЕТЫРЕ ВАРИАНТА

| Вариант | Что делаем | Цена | Срок | Подписывает |
|---|---|---|---|---|
| А. Замена | новая позиция со склада, ту же модель | 1 180 ₽ | 7 дней (ст. 21) | поддержка |
| Б. Возврат денег | цена товара и доставка на счёт клиента | 3 240 ₽ | 10 дней (ст. 22) | руководитель |
| В. Скидка 30 % | частичный возврат, товар остаётся у клиента | 972 ₽ | 1 день, доброволь… | поддержка |
| Г. Отказ | мотивированный отказ со ссылкой на норму | 0 ₽ | 10 дней (ст. 22) | руководитель |

Дешевле всего — скидка 972 ₽, дороже всего — возврат 3 240 ₽; отказ не стоит денег, но риск несёт руководитель.

## РАСЧЁТ РАЗНИЦЫ

Цена товара — 3 240 ₽. Скидка 30 % — 972 ₽, разница с возвратом — 2 268 ₽.
Неустойка за просрочку возврата: 1 % цены за день = 32 ₽; 12 дней = 389 ₽.
Скидка закрывает вопрос за день и не создаёт срока, который можно нарушить; возврат создаёт срок 10 дней.

## НОРМЫ, НА КОТОРЫЕ ОПИРАЕТСЯ РЕШЕНИЕ

| Норма | Что устанавливает |
|---|---|
| ЗоЗПП ст. 18 | при недостатке товара клиент выбирает: замена, возврат денег, соразмерное уменьшение цены |
| ЗоЗПП ст. 21 | замена — 7 дней, при проверке качества — 20 дней |
| ЗоЗПП ст. 22 | возврат уплаченной суммы — 10 дней с даты требования |
| ЗоЗПП ст. 23 | просрочка — 1 % цены за каждый день, но не больше цены товара |
| 152-ФЗ ст. 6 | фото дефекта и переписка — только на время дела |

## ТЕКСТ ОТВЕТА КЛИЕНТУ (ЧЕРНОВИК)

Здравствуйте! Разобрал обращение по кофемолке: трещина корпуса на 9-й день — это недостаток товара, и по ст. 18 ЗоЗПП вы выбираете, что сделать. Готовы заменить на ту же модель (7 дней) или вернуть деньги на карту (10 дней). Если товар нужен срочно, можем вернуть 30 % цены — 972 ₽ — и оставить кофемолку у вас. Напишите, какой вариант удобнее, и я запущу его сегодня.

Данные кейса сконструированы. Нормы и сроки настоящие: ЗоЗПП ст. 18, 21, 22, 23; ГК РФ ст. 15.