

АВТО И ДТП · КАРШЕРИНГ

Каршеринг заблокировал аккаунт или списал штраф: что делать

ГК РФ ст. 15, 333, 428, 642 · Закон № 2300-1 о защите прав потребителей ст. 13, 15, 16, 17 · КоАП РФ ст. 2.6.1 · НК РФ ст. 333.36 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Каршеринг — это аренда машины по договору присоединения (оферте), который вы приняли в приложении. Для вас как потребителя действует закон о защите прав потребителей: условия, которые ущемляют ваши права, недействительны. Начните с договора: найдите пункт, на который ссылается компания. Потом — претензия, затем суд.

Что компания может, а что нет

- | | | |
|---|---|----------------|
| ✓ | Заблокировать доступ к новым поездкам
Если это прямо прописано в договоре и вы нарушили конкретный пункт. Причину вправе узнать. | СТ. 428 ГК |
| ✓ | Переадресовать штраф ГИБДД
Штраф с камеры приходит компании. Она подаёт договор аренды — постановление выносят на вас. Обжаловать его можете сами. | СТ. 2.6.1 КОАП |
| ✗ | Списать «штраф» без доказательств
«Штраф» каршеринга — это неустойка по договору. Компания должна доказать нарушение: фото, данные телематики, акт. | СТ. 16 ЗОЗПП |
| ✗ | Списать ущерб, которого вы не причиняли
Если повреждение было до вас и вы его сфотографировали перед поездкой, платить не за что. | СТ. 15 ГК |
| ✗ | Удерживать оплату за поездку, которой не было
Сбой приложения, машина не открылась — деньги возвращают. | СТ. 16 ЗОЗПП |

Алгоритм

- 1 Сохраните доказательства**
Скриншоты блокировки, переписки, списаний, фото машины до и после поездки, маршрут из приложения. Сделайте сразу: доступ к истории могут закрыть.
- 2 Запросите обоснование**
Письменно в поддержку: пункт договора, доказательства нарушения, расчёт суммы.

3 Претензия на юридический адрес

Заказным письмом с описью или по e-mail для претензий из договора. Дайте 10 дней на ответ.

4 Иск в суд

По месту вашего жительства (ст. 17 ЗоЗПП). Госпошлину потребитель не платит при цене иска до 1 млн ₽ (ст. 333.36 НК). Можно просить вернуть деньги, компенсацию морального вреда и штраф 50 % (ст. 13, 15 ЗоЗПП). Если неустойка явно завышена — просить её снизить (ст. 333 ГК).

Жалоба в Роспотребнадзор возможна, но проверку там проводят редко — обычно ограничиваются предостережением. Деньги возвращает суд.

Претензия

В _____ (название компании, ИНН, юридический адрес)
от _____ (ФИО), телефон аккаунта _____, адрес _____

Претензия

_____ (дата) мой аккаунт заблокирован / с моей карты списано _____ ₽ с основанием «_____». Доказательств нарушения и расчёта суммы мне не предоставили. Нарушения я не допускал: _____ (что подтверждает: фото, маршрут, переписка).

Условия договора, которые позволяют списывать деньги без доказательств, ущемляют права потребителя и недействительны (ст. 16 Закона «О защите прав потребителей»).

Прошу в течение 10 дней: вернуть _____ ₽ на карту, с которой они списаны; разблокировать аккаунт или письменно указать пункт договора и доказательства нарушения. Иначе обращусь в суд с требованием о компенсации морального вреда и штрафе по п. 6 ст. 13 закона.

Приложения: скриншоты списания и блокировки, фото автомобиля, переписка.

Дата _____

Подпись _____

Чего не делать

- ✗ Не начинайте поездку без фото машины со всех сторон и салона.
- ✗ Не отвязывайте карту и не обнуляйте её, чтобы «не дать списать»: долг взыщут через суд с расходами.
- ✗ Не заводите второй аккаунт на родных — это нарушение договора и повод для новой блокировки.

КОДОВОЕ СЛОВО

блокировкакарш

Напишите его боту @labpravabot — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.

Телефон +7 (499) 390-60-21 · labprav.ru

Заблокировали аккаунт или списали деньги за повреждение? Пришлите в Telegram @labpravabot переписку с поддержкой и фото машины — скажем, законно ли списание и что писать в претензии.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.