+7 (926) 004-14-56
labprav.ru/t/692
Telegram @labpravabot

АВТО И ДТП · КАРШЕРИНГ

Претензия от каршеринга: как ответить, возразить в суде и вернуть списанное

ГК РФ ст. 12, 15, 196, 333, 395, 428, 622, 1064, 1102, 1107 · Закон «О защите прав потребителей» ст. 13, 15, 16, 17 · ГПК РФ ст. 29, 57, 67, 96, 98, 100, 132 · КоАП РФ ст. 2.6.1 · НК РФ ст. 333.36 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Претензии бывают двух видов: ущерб машине и штрафы по договору. Компания подала в суд — пишите возражения на иск. Списала деньги с карты — подавайте иск о возврате. Встречный иск «признать претензию необоснованной» суд не примет: такого способа защиты нет (ст. 12 ГК).

До поездки: главное доказательство

✓ **Фото и видео в приложении на старте** — ОБЯЗАТЕЛЬНО

Все стороны, колёса, стёкла, салон, пробег — на старте и при завершении. Храните файлы у себя. По офертам каршерингов нет фото повреждений на старте — машину считают принятой целой. Без стартовых фото позиция слабая.

✓ **Условия оферты на день аренды** — СОХРАНИТЬ

Скачайте или снимите экран: оферту меняют.

Пришла претензия

1. **Ответьте письменно**
   По адресу из оферты и через приложение. Сохраните подтверждение отправки.
2. **Запросите материалы**
   Оригиналы фото и видео с датой и временем съёмки, акт осмотра, калькуляцию ремонта, данные телематики, кто ездил на машине до и после вас.
3. **Если деньги уже списали — потребуйте вернуть**
   Назовите сумму и срок, например 10 дней. Только письменное требование потребителя открывает дорогу к штрафу 50 % и компенсации морального вреда (ст. 13, 15 закона «О защите прав потребителей»). Просто возражения такого права не дают.

Законного срока для претензии нет: компания может требовать 3 года (ст. 196 ГК). Поздняя претензия сама не отпадает.

Ущерб или штраф: чем возражать

ПРЕТЕНЗИЯ	ДОВОД	НОРМА
Повреждение машины	Компания доказывает, что повреждение есть, его размер и что оно появилось в вашу поездку. Нормальный износ — не ущерб	ГК ст. 15, 622, 1064
Договорный штраф: курение, передача руля, парковка, эвакуация	Пусть докажут сам факт нарушения. Штраф несоразмерен — просите снизить	ГК ст. 333
Несправедливый пункт оферты	Условие, ущемляющее права потребителя, недействительно. Оферту вы не могли изменить	ГК ст. 428; ЗоЗПП ст. 16
Штраф ГИБДД с наценкой	Попросите компанию переоформить постановление на вас: собственника освобождают, если машиной управлял другой. Наценку оспаривайте как договорный штраф	КоАП ст. 2.6.1

Если дело дошло до суда

✓ **Компания подала иск** — ВОЗРАЖЕНИЯ
Письменные возражения со всеми доводами и вашими фото.

✓ **Фото компании вызывают сомнение** — СТ. 57, 67 ГПК
Правила «фото без метаданных недопустимо» нет. Оспаривайте достоверность и просите суд истребовать оригиналы файлов и журнал приложения.

✗ **Экспертиза — за счёт того, кто просит** — СТ. 96 ГПК
Деньги — на депозит суда заранее, по итогам их возместит проигравший (ст. 98). Сравните цену экспертизы с суммой претензии.

✓ **Свои расходы — заявлением в том же деле** — СТ. 98, 100 ГПК
На юриста, экспертизу, почту.

✓ **Ваш иск о возврате списанного** — ПОТРЕБИТЕЛЬ
В суд по своему месту жительства (ч. 7 ст. 29 ГПК). Пункт оферты о суде по месту компании не действует (ст. 16, 17 закона «О защите прав потребителей»). Госпошлина не платится при цене иска до 1 млн ₽ (пп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК). Без доказательства отправки копии иска компании суд оставит иск без движения (п. 6 ст. 132 ГПК).

Когда звонить юристу

- Списали крупную сумму или требуют ремонт по своей калькуляции.
- Компания подала иск.
- Стартовых фото нет, а претензия большая.

Шаблон ответа на претензию с требованием вернуть деньги

Если деньги не списывали — уберите пункт с требованием, остальное оставьте.

В _____ (наименование компании)
Адрес: _____
От _____ (ФИО)
Адрес: _____, тел. _____

ВОЗРАЖЕНИЯ НА ПРЕТЕНЗИЮ И ТРЕБОВАНИЕ

«__» _____ 20__ г. я получил(а) претензию № ____ на _____ руб. по поездке «__» _____ 20__ г. на автомобиле _____, госномер _____. С претензией не согласен(на).

1. На старте поездки я сфотографировал(а) автомобиль в приложении: _____ (что видно на фото, какие повреждения были).

2. Компания не доказала, что повреждение возникло в мою поездку, и не подтвердила размер ущерба (ст. 15, 1064 ГК РФ).

3. Прошу в течение 10 дней предоставить: оригиналы фото и видео с датой и временем съёмки, акт осмотра, калькуляцию ремонта, данные о поездках на этом автомобиле до и после моей.

4. «__» _____ 20__ г. с моей карты списано _____ руб. Требую вернуть эту сумму в течение 10 дней на карту № ____ (последние 4 цифры).

Если требование не исполнят, обращусь в суд с иском о взыскании суммы, процентов, компенсации морального вреда и штрафа по п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей».

Приложения: мои фото и видео поездки, переписка со службой поддержки, выписка о списании.

«__» _____ 20__ г. _____ / _____ /

Шаблон иска о возврате списанных денег

В _____ (мировой или районный суд по месту жительства истца)
Истец: _____ (ФИО), адрес _____, тел. _____
Ответчик: _____, ОГРН _____, адрес _____
Цена иска: _____ руб.
Госпошлина не платится: иск потребителя, пп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о взыскании списанных денежных средств и защите прав потребителя

«__» _____ 20__ г. я арендовал(а) у Ответчика автомобиль _____ по договору присоединения (оферте). «__» _____ 20__ г. Ответчик без моего согласия списал с моей карты _____ руб. в счёт _____ (ущерба / штрафа).

Ответчик не доказал повреждение в мою поездку и размер ущерба (ст. 15, 1064 ГК РФ): _____ (доводы). Мои фото на старте и при завершении поездки прилагаю.

Списанные деньги — неосновательное обогащение Ответчика (ст. 1102 ГК РФ). «__» _____ 20__ г. я потребовал(а) их вернуть, требование не исполнено.

На основании ст. 15, 1064, 1102, 1107 ГК РФ, ст. 13, 15, 17 Закона «О защите прав потребителей», ст. 29 ГПК РФ

ПРОШУ СУД:

1. Взыскать с Ответчика списанные _____ руб.

2. Взыскать проценты за пользование чужими денежными средствами с «__» _____ 20__ г. по день возврата (п. 2 ст. 1107, ст. 395 ГК РФ).

3. Взыскать компенсацию морального вреда _____ руб.

4. Взыскать штраф 50 % от присуждённой суммы (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

5. Взыскать судебные расходы _____ руб.

Приложения: 1) оферта на день аренды; 2) данные о поездке из приложения; 3) мои фото и видео; 4) претензия компании, мой ответ и требование с доказательством отправки; 5) выписка о списании; 6) расчёт суммы иска; 7) документ об отправке копии иска с приложениями Ответчику.

«__» _____ 20__ г. _____ / _____ /

КОДОВОЕ СЛОВО

карсуд

Напишите его боту **@labpravabot** — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.
Телефон **+7 (926) 004-14-56** · labprav.ru/t/692

Пришлите претензию — посмотрим. Претензию каршеринга, свои фото с начала поездки и одну фразу о ситуации в Telegram @labpravabot — скажем, что в ней можно оспорить и какие сроки идут.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (926) 004-14-56.