+7 (499) 390-60-21
labprav.ru/t/171
Telegram @sudimsyabot

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · ОНЛАЙН-ОБУЧЕНИЕ

Как вернуть деньги за онлайн-курс: претензия и порядок

Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 13, 15, 16, 17, 29, 31, 32 · ГК РФ ст. 165.1, 395, 450.1, 782 · ГПК РФ ст. 29, 56 · НК РФ ст. 333.36 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Сначала выберите одно основание — от этого зависят формулировки и что можно требовать. Потом заполните претензию на второй странице и отправьте так, чтобы получение можно было доказать.

Выберите основание

СИТУАЦИЯ	ОСНОВАНИЕ	ЧТО ТРЕБОВАТЬ
Курс не нужен, хотите вернуть деньги	Отказ от договора в любое время — ст. 32 ЗоЗПП, ст. 782 ГК	Всю сумму. Школа вправе удержать только свои фактические расходы — и обязана их доказать
Школа не дала обещанное: модулей, проверки работ, обратной связи, сертификата	Недостатки услуги — ст. 29 ЗоЗПП	Возврат денег. За просрочку после 10 дней — неустойка 3 % в день, не больше цены курса (ст. 31)

Не смешивайте основания. «Поверхностные материалы» суд недостатком не считает. Недостаток — это конкретное расхождение: в оферте или на сайте обещано X, а X нет. Сохраните скриншоты оферты и страницы курса на дату оплаты.

Чего не писать в претензии

✕ **«Прошу расторгнуть договор»** ЗАТЯНЕТ

Пишите «отказываюсь от договора». Договор прекращается, когда школа получила отказ (ст. 450.1 ГК). Иначе школа будет считать доступ оказанной услугой до своего ответа.

✕ **Свой расчёт «стоимости оказанного»** ПРИЗНАНИЕ

Не вычитайте сами. Требуйте всю сумму и укажите факты: открыто N модулей из M, доступ был столько-то дней. Расходы пусть подтверждает школа (ст. 56 ГПК).

✕ **Неустойка 3 % при отказе по ст. 32** НЕ ПОЛОЖЕНА

При простом отказе — проценты по ст. 395 ГК за просрочку возврата. Неустойка 3 % — только при недостатках услуги (ст. 29).

✓ **«Невозвратный тариф»** СТ. 16 ЗОЗПП

Условие, которое лишает потребителя права отказаться от договора, ничтожно. Сошлитесь на это в претензии.

Как отправить и что дальше

1. **Кому**
   Исполнитель — не всегда компания. Это может быть ИП или самозанятый. Возьмите ИНН из чека и оферты, адрес — из ЕГРЮЛ или ЕГРИП. Закон о защите прав потребителей применяется и к ним.
2. **Как**
   Ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении. У заказного письма описи нет. Дополнительно — на e-mail, если оферта называет его каналом для претензий.
3. **Срок**
   10 дней с получения письма. Если письмо вернулось неполученным — считайте с даты возврата: оно считается доставленным (ст. 165.1 ГК).
4. **Курс в рассрочку через банк**
   Кредит продолжайте платить: отказ от курса долг перед банком не гасит. В претензии просите вернуть деньги на ваш счёт или в банк в счёт кредита.
5. **Не вернули — суд**
   Иск по месту вашего жительства (ст. 29 ГПК, ст. 17 ЗоЗПП), госпошлину при цене иска до 1 млн ₽ не платите (ст. 333.36 НК). Кроме суммы курса — проценты или неустойка, моральный вред (ст. 15 ЗоЗПП) и штраф 50 % от присуждённого (ст. 13). Жалоба в Роспотребнадзор денег не вернёт.

Шаблон претензии

Выберите один из двух вариантов в пункте 2, второй вычеркните.

Кому: _____ (наименование или ФИО ИП), ИНН _____, ОГРН/ОГРНИП _____, адрес: _____

От: _____ (ФИО), адрес: _____, телефон _____, e-mail _____

ПРЕТЕНЗИЯ

об отказе от договора и возврате денежных средств

1. «__» _____ 20__ г. я оплатил(а) онлайн-курс «_____» на сумму _____ руб. (чек/платёж № _____). Договор заключён путём акцепта оферты.

2. **Вариант А.** На основании ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 782 ГК РФ отказываюсь от исполнения договора. Договор прекращён с момента получения вами этой претензии. На дату отказа открыто ___ модулей из ___, доступ использовался ___ дней. Если вы понесли фактические расходы, прошу подтвердить их документами.

2. **Вариант Б.** Услуга оказана с недостатками: в оферте и на странице курса обещано _____, фактически _____ (скриншоты прилагаю). На основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» отказываюсь от исполнения договора.

3. Условие о невозвратности оплаты ограничивает моё право отказаться от договора и ничтожно (ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

4. Требую вернуть _____ руб. в течение 10 дней со дня получения претензии на счёт: _____.

5. Если требование не будет исполнено, обращусь в суд с иском о взыскании уплаченной суммы, процентов (неустойки), компенсации морального вреда и штрафа по п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Приложения: чек об оплате; оферта; скриншоты страницы курса и личного кабинета.

«__» _____ 20__ г. Подпись _____ / _____

КОДОВОЕ СЛОВО

КУРС

Напишите его боту **@sudimsyabot** — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.
Телефон **+7 (499) 390-60-21** · labprav.ru/t/171

Школа тянет с ответом? Пришлите в Telegram @sudimsyabot оферту, чек и переписку со школой — скажем, какое основание выбрать и сколько можно требовать.

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.