Лаборатория Правосудия

+7 (499) 390-60-21
labprav.ru/uslugi/zashchita-potrebiteley
Telegram @sudimsyabot

ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · ПОДПИСКИ И АВТОСПИСАНИЯ · ЧЕК-ЛИСТ

Подписка списала деньги: как отказаться и потребовать возврат

Закон о защите прав потребителей ст. 10, 12, 13, 15, 16, 16.1 (п. 4.2 — с 01.03.2026), 32 · ФЗ № 161-ФЗ ст. 9 · ГПК РФ ст. 23, 29 · Актуально на ноябрь 2026

Главное

С 1 марта 2026 года сервис не вправе списывать плату за подписку с карты, от которой вы отказались, и обязан принять отказ в электронной форме (п. 4.2 ст. 16.1 закона о защите прав потребителей). Само автопродление законно, пока вы не отказались. Поэтому сначала отказ с датой, затем претензия.

Ваш случай: на что ссылаться

ЧТО ПРОИЗОШЛО	НОРМА И ТРЕБОВАНИЕ
Отменили подписку или отвязали карту, а деньги списали	П. 4.2 ст. 16.1: вернуть всё, что списано после отказа
Пробный период за рубль, о цене продления не сказали	Ст. 10, 12: цену и условия показывают до оплаты. Не показали — отказ от договора и возврат денег
Вместе с подпиской включили платную опцию «галочкой»	П. 3.1 ст. 16: без вашего согласия платить не обязаны. Возврат — три дня со дня требования
Подписка больше не нужна	Ст. 32: отказаться можно в любой момент. Сервис вправе удержать свои фактические расходы

Порядок действий

1. **Отключите автопродление** в личном кабинете и удалите карту из сервиса. Сделайте скриншот с датой и временем.
2. **Напишите отказ** в поддержку или на почту сервиса: «От подписки и от списаний с моей карты отказываюсь». Сохраните письмо и ответ.
3. **Отправьте претензию** — бланк ниже: на почту из оферты (правил сервиса) и заказным письмом на адрес компании. Срок — десять дней (п. 1 ст. 16).
4. **Сообщите банку** в день списания или на следующий: операция без согласия (ч. 11 ст. 9 закона № 161-ФЗ). Банк отвечает до 30 дней, по зарубежным платежам — до 60.
5. **Нет ответа** — жалоба в Роспотребнадзор и иск.

Текст для банка

«_____ с моей карты списано _____ ₽ в пользу _____. Согласия на операцию я не давал(а): от подписки и от использования карты отказался(лась) _____. Прошу оспорить операцию и вернуть деньги». Подайте в чате банка или в отделении, запишите номер обращения.

Суд: что важно

- До 100 000 ₽ — мировой судья, можно по своему месту жительства (ст. 23, 29 ГПК).
- Пошлину при цене иска до 1 млн ₽ потребитель не платит (ст. 333.36 НК).
- Если сервис не вернул деньги добровольно, суд взыскивает ещё и штраф — половину присуждённой суммы (п. 6 ст. 13).
- Моральный вред — размер определяет суд (ст. 15).
- Приложите: выписку банка, скриншоты цены и условий продления, отказ, претензию с квитанцией об отправке.

Чего не делать

- ✕ Не ограничивайтесь удалением приложения: подписка от этого не прекращается.
- ✕ Не удаляйте аккаунт до скриншотов — потеряете доказательства.
- ✕ Не тяните с банком: о спорной операции сообщают не позже следующего дня.
- ✕ Не принимайте ответ «по оферте деньги не возвращаем»: условия, которые ущемляют права потребителя, ничтожны (п. 1 ст. 16).

В _____ (название и адрес из оферты)
от _____, адрес, эл. почта

Претензия о возврате денег за подписку

_____ (дата) я оформил(а) подписку на сервис _____, аккаунт _____.

_____ (дата) я отказался(лась) от подписки и от использования моей карты для платежей: _____ (кнопка в кабинете, письмо, удаление карты).

После отказа, _____ (дата), с карты списано _____ ₽.

По п. 4.2 ст. 16.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель не вправе использовать платёжное средство, от которого потребитель отказался.

Требую в течение 10 дней вернуть _____ ₽ на карту, с которой они списаны, и прекратить списания. Иначе обращусь в Роспотребнадзор и в суд — с требованием штрафа и компенсации морального вреда.

Приложение: выписка банка, скриншот отказа.

Дата _____ Подпись _____

КОДОВОЕ СЛОВО

ВЕРНИДЕНЬГИ — напишите его боту @sudimsyabot, пришлём этот лист.

Оценим, можно ли вернуть списанное. Пришлите в Telegram @sudimsyabot выписку со списанием, скриншот отказа от подписки и название сервиса.

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

Нужен документ под ваши данные? Пришлите фото бумаги на **uriist.online** — документ в Word, первый бесплатно.