ВНИМАНИЕ. Документ сформирован на основе автоматизированного шаблона и не является окончательной юридической рекомендацией. Перед использованием рекомендуем проверить его у своего юриста с учётом конкретных обстоятельств.

Кому: ООО «Вектор»

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 5, кв. 12

От: ООО «Ромашка»

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 5, кв. 12

ОТВЕТ НА ПРЕТЕНЗИЮ

ОБРАЗЕЦ

1. Полученная претензия

Рассмотрена претензия от 10.09.2026, содержащая следующие требования: ноутбук, новый, в заводской упаковке.

2. Позиция по претензии

менеджер

3. Обоснование

проверочное значение

Признаётся обоснованной часть требований на сумму проверочное значение рублей. Признанная сумма будет уплачена в срок до 10 рабочих дней. В остальной части требования отклоняются; уплата признанной части не является признанием остальных требований.

4. Правовые основания

В соответствии со статьёй 309 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона.

В соответствии со статьёй 401 Гражданского кодекса Российской Федерации лицо, не исполнившее обязательство, несёт ответственность при наличии вины, кроме случаев, предусмотренных законом или договором. Лицо признаётся невиновным, если приняло все меры для надлежащего исполнения при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась.

В соответствии со статьёй 404 Гражданского кодекса Российской Федерации, если неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства произошло по вине обеих сторон, суд соответственно уменьшает размер ответственности должника.

5. Заключение

Настоящий ответ направляется в порядке досудебного урегулирования спора.

Готовы к дальнейшему конструктивному урегулированию разногласий путём переговоров.

ОБРАЗЕЦ

Дата: 10.09.2026

ООО «Ромашка» _____

(подпись)

Памятка: зачем вообще отвечать

Раздел справочный, в направляемом ответе его можно удалить.

Молчание работает против вас. Без ответа ваша позиция впервые прозвучит только в суде, и её легко принять за придуманную задним числом. По потребительским спорам важен

не сам ответ, а добровольное удовлетворение обоснованных требований: если суд удовлетворит требование потребителя, которое вы не исполнили добровольно, он взыщет **штраф 50 %** от присуждённой суммы (пункт 6 статьи 13 Закона о защите прав потребителей). Мотивированный отказ от штрафа не спасает, если суд сочтёт требование обоснованным.

Сроки ответа. Потребителю по требованиям о возврате денег за товар, уменьшении цены, возмещении расходов на исправление недостатков и убытков — **10 дней** со дня предъявления требования (статья 22 Закона о защите прав потребителей), за просрочку — неустойка 1 % цены товара в день (статья 23). По работам и услугам — тоже **10 дней** (статья 31), неустойка 3 % цены работы или услуги в день (пункт 5 статьи 28). Между организациями и предпринимателями по денежным требованиям из договора иск можно подать через **30 календарных дней** со дня направления претензии, если закон или договор не устанавливает другой срок (часть 5 статьи 4 АПК РФ), — поэтому проверьте срок ответа в своём договоре. На предложение изменить или расторгнуть договор — в срок, указанный в предложении, а если его нет — **30 дней** (пункт 2 статьи 452 ГК). Для перевозки — 30 дней по Уставу автомобильного транспорта.

Частичное признание — рабочая тактика. Признать бесспорную часть и заплатить её означает остановить начисление неустойки на эту сумму и показать суду добросовестность.

Осторожно с формулировками. Ответ, в котором долг признан, прерывает исковую давность по статье 203 ГК так же, как акт сверки. Если срок давности близок к истечению или уже истёк, признавать долг невыгодно: письменное признание долга даже после истечения срока запускает давность заново (пункт 2 статьи 206 ГК). В таком случае отвечают по существу требований, не признавая задолженность.

Отсутствие вины спасает не всех. Организация или предприниматель, нарушившие обязательство в своей деятельности, отвечают и без вины, если не докажут непреодолимую силу; нарушения со стороны их контрагентов и отсутствие денег непреодолимой силой не считаются (пункт 3 статьи 401 ГК), если иное не предусмотрено законом или договором. Если вы отвечаете как организация или ИП, стройте обоснование на условиях договора, фактах исполнения и вине самого заявителя (статья 404 ГК), а не только на отсутствии своей вины.

Отправлять так же, как претензию: ценным письмом с описью вложения, а копию сохранить с квитанцией.

ОБРАЗЕЦ