

Формат подборка, статья, руководство, истории, интервью, колонка (внешний эксперт)	Статья, Объясняем
Автор	Ксения Шестак
Раздел	Бизнес
SEO Title	Досудебная претензия: как написать письмо — образец, пример составления
SEO Description	Подробно о том, как составить претензию: пошаговая инструкция, образец, пример заполнения, шаблон, требования к содержанию и не только.
Ключи	претензия, как написать претензию, образец досудебная претензия
Рекламный тег	Общее бизнес
Курс (название, ссылка)	-

Как написать претензию: образец досудебного претензионного письма

Рассказали, когда нужна досудебная претензия, как её составить и доставить — так, чтобы суд не отказался рассматривать иск.

В большинстве споров суд отказывается рассматривать иск, если истец не пытался урегулировать конфликт в досудебном порядке — не направлял досудебную претензию. В этой статье редакции «Бизнес» Skillbox Media рассказываем, **главное о претензиях как это сделать**.

- [Что такое](#) досудебная претензия
- [Когда она нужна](#), а когда можно обойтись без неё
- Как [составить](#) и [доставить](#) досудебную претензию
- Что [делать дальше](#)
- [Как написать](#) письмо-претензию
- [Примеры и шаблоны](#) досудебных писем
- [Как доставить](#) досудебку и что [делать дальше](#)



В подготовке статьи помогли эксперты [Berger International Group](#).

Что такое досудебная претензия

Досудебная претензия — официальное письмо, в котором одна сторона заявляет о нарушении своих прав и предлагает другой стороне добровольно устранить нарушение. Такое письмо считается способом досудебного разрешения споров между физическими, юридическими лицами, а также госструктурами.

Например, торговая компания заказала у поставщика партию бытовой техники. По договору товар должен был быть новым, но часть партии приехала с повреждениями.

Вместо того чтобы сразу подавать иск, компания должна направить поставщику досудебную претензию — указать, какие пункты договора нарушены, каких действий она ожидает от поставщика (например, заменить повреждённый товар или вернуть деньги) и в какие сроки, а также предупредить, что в случае отказа или игнорирования претензии обратится в суд.

Досудебную претензию направляют до обращения в суд, чтобы попытаться урегулировать спор мирным путём. В некоторых случаях это обязательный этап досудебного порядка урегулирования спора: без него суд просто не примет иск. Подробнее об этом говорим ниже.

Когда нужна досудебная претензия

Согласно части 5 [статьи 4](#) АПК РФ, досудебную претензию нужно направлять до подачи иска в суд в двух случаях: если это предусмотрено законодательством и если стороны договорных отношений установили претензионный порядок решения споров в договоре между собой. Давайте разбираться.

Требование законодательства. Вот примеры случаев, когда по закону перед подачей иска в суд нужно направить претензию:

- Услуги перевозки грузов. Согласно [статье 797](#) ГК РФ, претензия к перевозчику обязательна до подачи иска. Срок её рассмотрения перевозчиком — не больше 6 месяцев.
- Услуги страхования. Согласно Закону РФ «[Об организации страхового дела в РФ](#)», страхователь обязан перед подачей в суд предъявить претензию страховщику; срок рассмотрения — 30 дней.
- Услуги связи. Согласно [статье 55](#) Закона РФ «О связи», абонент обязан сначала направить претензию оператору связи. Оператор должен рассмотреть её в течение 30 дней.
- Розничная торговля. Нормы прописаны в статьях 22, 23, 23.1 Закона РФ «[О защите прав потребителей](#)». Закон не требует обязательно направлять претензию для подачи иска. Но если вы хотите взыскать штраф 50% за неудовлетворение требований потребителя, то лучше это сделать.
- Банковские споры (некоторые случаи). Согласно указанию Центробанка «[О правилах наличных расчётов](#)», до подачи иска к банку (например, по обжалованию операций) нужно направить жалобу или претензию. Срок ответа банка — 15 дней.
- Государственные и муниципальные закупки. Норма прописана в статьях 94, 95, 106 Закона №44-ФЗ «[О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд](#)». При спорах по исполнению контракта сторона обязана сначала направить претензию.
- Платные медицинские услуги. Согласно статьям 4, 5 Закона РФ «[О защите прав потребителей](#)» и [статье 783](#) ГК РФ, претензия перед подачей иска обязательна как этап досудебного урегулирования (особенно при спорах о некачественной услуге).
- Концессионные соглашения. В соответствии с законом №115-ФЗ «[О концессионных соглашениях](#)», нужно соблюдать процедуру досудебного урегулирования споров. Она включает в себя в том числе составление письменной претензии.
- Возврат денежных средств за просрочку исполнения заказа товаров или услуг. Согласно [статье 31](#) Закона «О защите прав потребителей», претензия обязательна, срок ответа — 10 дней.



Фото: PIKSEL / iStock

Претензионный порядок установлен договором. Если в договоре стороны предусмотрели обязанность в случае возникновения споров сначала направить претензию, это условие обязательно для исполнения. Если нарушить его и сразу подавать иск, суд может не принять иск к рассмотрению (пункт 2 части 1 [статьи 148](#) АПК РФ).

Все случаи, когда нужно соблюдать претензионный порядок решения споров, разъяснены в Постановлении Пленума ВАС РФ №50 «[О примирении сторон в арбитражном процессе](#)».

Когда можно обойтись без досудебной претензии

Как мы говорили выше, досудебную претензию нужно готовить, если это предусмотрено законом или договором. А вот примеры случаев, когда иск в суд можно подавать без досудебных:

- при спорах по трудовому законодательству (например, о взыскании заработной платы);

- при защите прав потребителей (но лучше претензию всё-таки направить, — подробнее об этом говорили [выше](#));
- при обращении в суд общей юрисдикции (если законом или договором не предусмотрен досудебный порядок);
- в делах об административных правонарушениях, оспаривании нормативных актов, банкротстве, защите чести и достоинства.



[Как сохранить деньги и бизнес, если получили претензию о нарушении прав на бренд](#)

Как составить досудебную претензию

Единой **структуры досудебных претензий** **формы** нет, но обычно досудебку составляют по такой структуре:

- шапка письма;
- описание ситуации;
- требования;
- предупреждение о судебном порядке разрешения спора.

Разберём каждый блок письма подробнее.

Шапка письма

Шапка письма. Претензионное письмо пишет будущий истец будущему ответчику в суде. В шапке нужно указать:

- данные отправителя (от кого направлена **претензия**): Ф. И. О. или название компании, реквизиты (ИНН, ОГРН), адрес, телефон, email;
- данные адресата (кому направлена **претензия**): Ф. И. О. или название компании, реквизиты (ИНН, ОГРН), адрес, Ф. И. О. руководителя компании.

Нужно ли указывать паспортные данные? Это не обязательно. Обычно достаточно Ф. И. О., адреса, телефона и подписи. Но паспортные данные могут

запросить при оформлении возврата наличных из кассы: в этом случае данные нужны для идентификации личности.

Описание ситуации (обстоятельства дела)

Описание ситуации (обстоятельства дела). Здесь нужно кратко описать факты: суть сделки, обязательства сторон, в чём нарушение.

Также нужно указать документы, подтверждающие позицию заявителя, — например, номер и пункт договора, акты, платёжные поручения.

Требования

Требования. В этой части нужно чётко сформулировать, чего добивается заявитель, — например, возврата денег, устранения нарушений, замены товара и так далее.

Здесь также желательно указать пункты договора и законы, которые подтверждают вашу позицию, а также приложить расчёт сумм, если вы требуете денежной компенсации.

Предупреждение о судебном порядке разрешении спора

Предупреждение о судебном порядке разрешении спора. В конце претензии **письма** нужно указать сроки для ответа (обычно это 10–30 дней) и предупредить о намерении обратиться в суд, если требования не будут исполнены.

От: ООО «Ромашка»
ИНН: 1234567890, ОГРН: 1234567890123
Юридический адрес: 123456, г. Москва,
ул. Цветочная, д. 1
тел.: +7 (495) 000-00-00, e-mail:
info@romashka.ru
Кому: ООО «Люттик»
ИНН: 0000000000, ОГРН: 0000000000000
Юридический адрес: 000000, г. Москва,
ул. _____, д. 10
Генеральному директору Иванову И.И.

Исходящий № ____ от _____

О нарушении условий договора поставки № 00 от 00.00.20__

Уважаемый Иван Иванович!

00.00.20__ между нашими организациями был заключён договор поставки № __, в соответствии с которым ваша компания обязалась поставить в наш адрес офисную мебель на сумму 000 000 рублей. Срок поставки — не позднее 00.00.20__.

Однако по состоянию на 00.00.20__ поставка не произведена, товар не получен, средства не возвращены, что нарушает условия договора (п. 2.1) и положения ст. 309, 310, 328 Гражданского кодекса РФ.

В связи с вышеизложенным требуем в течение 10 календарных дней с даты получения данной претензии поставить продукцию согласно условиям договора или вернуть уплаченную сумму в размере 000 000 рублей.

В противном случае мы будем вынуждены обратиться в арбитражный суд с иском о взыскании суммы долга, процентов за пользование чужими денежными средствами (ст. 395 ГК РФ) и судебных расходов.

Копия договора, платёжного поручения и акта сверки прилагаются.

С уважением,

Генеральный директор
ООО «Ромашка»

_____/Петров С.С./

Образец досудебной претензии

Скриншот: [Berger International Group](#)

Скачать этот шаблон, чтобы заполнить под свою ситуацию, можно [по ссылке](#).

Также в конце письма перечисляют приложения — например, копии договора, чеков или других документов, подтверждающих требования, и ставят подпись с датой.

Примеры и шаблоны досудебных писем

Разберём, как могут выглядеть досудебки от физлица и от юрлица. Также отдельно рассмотрим шаблон досудебной претензии на возврат денежных средств. Скачать приведённые шаблоны, чтобы заполнить под свои ситуации, можно [по ссылке](#).

Досудебная претензия от физлица

Обычно её используют в спорах с продавцами, исполнителями услуг, подрядчиками или арендодателями. Такую досудебку составляют в свободной форме — указывают данные заявителя, описывают ситуацию, формулируют требования и устанавливают срок для ответа.

От: Ивановой Марии Петровны
Адрес: 123456, г. Москва, ул. Лесная, д. 5
Телефон: +7 (900) 000-00-00
E-mail: ivanova@mail.ru
Кому: ООО «Люттик»
ИНН: 0000000000, ОГРН: 0000000000000
Юридический адрес: 000000, г. Москва,
ул. _____, д. 10
Генеральному директору Иванову И.И.

Досудебная претензия

01.10.2025 между мной, Ивановой Марией Петровной, и ООО «Люттик» был заключён договор оказания услуг № 15, в соответствии с которым ООО «Люттик» обязалось оказать услуги по _____. Стоимость услуг составила 30 000 (тридцать тысяч) рублей, оплата произведена в полном объёме.

Однако по состоянию на 15.10.2025 обязательства по договору исполнены не были, услуги оказаны ненадлежащим образом, что нарушает условия договора и требования действующего законодательства.

В связи с изложенным прошу в течение 10 календарных дней с даты получения настоящей претензии _____ (оказать услуги надлежащим образом / устранить нарушения / вернуть уплаченную сумму).

В случае неисполнения требований в установленный срок оставляю за собой право обратиться в суд для защиты своих прав и законных интересов.

Приложения:

- копия договора;
- копия платёжного документа.

15.10.2025 г.

_____/Иванова М.П./

Образец досудебной претензии от физического лица
Скриншот: Skillbox Media

Досудебная претензия от юрлица

Чаще всего её составляют при нарушении условий договора — поставки, подряда, аренды или оказания услуг. Обычно такие письма оформляют на фирменном бланке, с указанием реквизитов компании и с обязательной ссылкой на договор и нормы закона, которые были нарушены.

От: ООО «Ромашка»
ИНН: 1234567890, ОГРН: 1234567890123
Юридический адрес: 123456, г. Москва,
ул. Цветочная, д. 1
тел.: +7 (495) 000-00-00, e-mail:
info@romashka.ru
Кому: ООО «Люттик»
ИНН: 0000000000, ОГРН: 0000000000000
Юридический адрес: 000000, г. Москва,
ул. _____, д. 10
Генеральному директору Иванову И.И.

Исходящий № ____ от _____

О нарушении условий договора поставки № 00 от 00.00.20 ____

Уважаемый Иван Иванович!

00.00.20__ между нашими организациями был заключён договор поставки № __, в соответствии с которым ваша компания обязалась поставить в наш адрес офисную мебель на сумму 000 000 рублей. Срок поставки — не позднее 00.00.20__.

Однако по состоянию на 00.00.20__ поставка не произведена, товар не получен, средства не возвращены, что нарушает условия договора (п. 2.1) и положения ст. 309, 310, 328 Гражданского кодекса РФ.

В связи с вышеизложенным требуем в течение 10 календарных дней с даты получения данной претензии поставить продукцию согласно условиям договора или вернуть уплаченную сумму в размере 000 000 рублей.

В противном случае мы будем вынуждены обратиться в арбитражный суд с иском о взыскании суммы долга, процентов за пользование чужими денежными средствами (ст. 395 ГК РФ) и судебных расходов.

Копия договора, платёжного поручения и акта сверки прилагаются.

С уважением,

Генеральный директор
ООО «Ромашка»

_____/Петров С.С./

Образец досудебной претензии от юридического лица

Скриншот: [Berger International Group](#)

Нужна ли печать на претензии от юрлица? Печать не обязательна — ни для юридических лиц, ни для ИП. Документ считается действительным, если он подписан руководителем или уполномоченным представителем.

Досудебная претензия на возврат денежных средств

Это частный случай письма, которое могут использовать как физические, так и юридические лица — например, при отказе продавца вернуть оплату за товар или услугу. В письме важно указать основание для возврата денег, сумму, расчёт требований и срок исполнения.

От: Ивановой Марии Петровны
Адрес: 123456, г. Москва, ул. Лесная, д. 5
Телефон: +7 (900) 000-00-00
E-mail: ivanova@mail.ru
Кому: ООО «Люттик»
ИНН: 0000000000, ОГРН: 0000000000000
Юридический адрес: 000000, г. Москва,
ул. _____, д. 10
Генеральному директору Иванову И.И.

Досудебная претензия на возврат денежных средств

01.10.2025 мной был приобретён товар в ООО «Люттик» на сумму 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей, что подтверждается кассовым чеком № 123 от 01.10.2025.

В связи с _____ (указать причину: отказ от договора, ненадлежащее качество товара, непоставка и т. д.) прошу вернуть уплаченную сумму в размере 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей.

Прошу осуществить возврат денежных средств в течение 10 календарных дней с даты получения настоящей претензии.

В случае отказа или отсутствия ответа оставляю за собой право обратиться в суд для защиты своих прав и взыскания денежных средств, а также судебных расходов.

Приложение:

— копия кассового чека.

15.10.2025 г.

_____/Иванова М.П./

Образец досудебной претензии на возврат денежных средств

Скриншот: Skillbox Media

Как доставить досудебную претензию

Допустимы такие способы передачи досудебных претензий:

- лично — под расписку на втором экземпляре **письма претензии**;
- заказным письмом — с описью вложения и уведомлением о вручении;
- через курьера — с отметкой о вручении;
- по электронной почте — если электронная переписка признаётся договорной формой связи между сторонами договора или если электронный адрес подтверждён в договоре;
- через систему «[Мой Арбитр](#)» (при наличии ЭЦП) — с подтверждением отправки.

Обязательно сохраните документы, которые подтвердят, что претензия была направлена, — например, уведомление о вручении или доставке письма, квитанцию с почты. Это поможет подтвердить в суде, что вы соблюли досудебный порядок решения споров.

Что делать дальше: варианты развития событий

После отправки претензии для начала нужно подождать ответ. Обычно сроки ожидания — 10, 15 или 30 дней, если иное не указано в договоре или законодательстве.

Дальше возможны три сценария:

1. Ответа нет. По истечении установленного срока можно подавать иск в суд — досудебный порядок считается соблюденным. Главное — подтвердить факт направления претензии.
2. Ответ получен — в нём отказ выполнить требования. Иск можно подавать сразу после получения такого ответа. Претензию и ответ на неё нужно приложить к иску.
3. Ответ получен — в нём контрагент пытается договориться (например, просит рассрочку платежа или увеличения сроков выполнения услуг). В этом случае вы сами решаете, идти навстречу или обращаться в суд. В любом случае досудебный порядок будет считаться соблюденным.

Если вы часто работаете с претензиями, рекомендуем вести журнал претензионной работы. В нём можно фиксировать дату отправки претензии, способ её направления, сроки ответа, дату получения ответа и результат. Такой журнал поможет не пропустить важные даты, быстро найти нужные документы и подтвердить в суде, что все процедуры были соблюдены.

Главное о досудебных претензиях в 3 пунктах

1. Досудебная претензия — письмо, которое одна сторона направляет другой при возникновении спора или нарушения условий договора. Это попытка решить конфликт мирно, без обращения в суд.
2. В тексте претензии указывают суть проблемы (со ссылками на пункты договора и законы), свои требования и сроки их исполнения, а также предупреждают о возможном обращении в суд при игнорировании претензии письма или отказе выполнить требования.
3. После того как отправили досудебку, нужно выждать установленный срок и дальше действовать в зависимости от ситуации. Если ответа не было или получен отказ, можно сразу подавать иск в суд. Если сторона пытается договориться, можно согласиться на переговоры или всё же обратиться в суд — приложив претензию и ответ на неё.

Эти статьи Skillbox Media могут быть вам полезны

- Как бороться с [фиктивным банкротством](#)

- 115-ФЗ: кто, как и зачем [следит за вашими переводами](#)
- Главное о субсидиарной ответственности: [что это, кого к ней привлекают и как её избежать](#)
- Клиент всегда прав? [Рассказываем о потребительском терроризме](#)
- Как защитить дизайн товара, [чтобы его не скопировали конкуренты](#)
- Что такое товарный знак, [зачем он компании и как его зарегистрировать](#)