Покупатель передумал: журнал документов и действий

Соберите основания, отделите поступление денег от права на них и зафиксируйте следующий шаг по остановившейся покупке.



10 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Заполненная хронология, шесть этапов, восемнадцать проверок, вопросы для правового разбора и два рабочих листа.

Авторская рабочая процедура, не типовое соглашение и не правовой вывод по вашей сделке. Хронология и суммы вымышлены; спорные основания оцениваются по полным документам.

ЛИЧНЫЙ СЦЕНАРИЙ

Сначала факты, затем решение по деньгам

Покупатель сообщил об отказе, продавец спрашивает про деньги, а вы ещё не сопоставили договоры и события. Заполняйте журнал до обещания конкретного исхода.

Поле	Учебный случай	Ваш случай
Стадия	Предварительный договор	
Дата документа	10 сентября 2026	
Платёж	100 000 ₽, 11 сентября	
Получатель	Продавец	
Отказ	Сообщение 14 сентября	
Статус	Условия прекращения обсуждаются	

Что собрать в один комплект

- Полные подписанные документы, приложения и изменения.
- Подтверждения платежей, назначение и получатель каждого.
- Переписка целиком, даты и сведения о направлении сообщений.
- Ближайшие договорные сроки и порядок уведомлений.
- Позиции сторон и список подтверждённых и спорных обстоятельств.

Стадия, документы и хронология

1. Определите стадию

Отделите переговоры, предварительное соглашение и подписанный основной договор. При основном договоре выясните расчёты, передачу и регистрационные действия.

Готово: Стадия подтверждена документами, а не словом «бронь».

Не делайте так: Считать отсутствие регистрации отсутствием обязательств.

2. Соберите документы и деньги

Сохраните целые договоры и приложения. Для каждого платежа запишите отправителя, получателя, сумму, дату и основание. Не объединяйте услуги агента с платежом продавцу.

Готово: Каждая строка денег имеет свой источник.

Не делайте так: Определить задаток по одному заголовку перевода.

3. Составьте хронологию

Разнесите событие, источник и открытый вопрос. Причину отказа со слов покупателя не выдавайте за доказанный внешний факт. Выпишите сроки и порядок сообщений.

Готово: Юрист и стороны видят одну последовательность.

Не делайте так: Удалить контекст переписки и оставить удобную цитату.

Какого документа сейчас не хватает?

Основания, исполнение и новый план

4. Разберите основания

Передайте полный комплект специалисту при споре. Уточните квалификацию платежа, действующие обязательства, основания требований и допустимую процедуру прекращения.

Готово: Есть позиция с основаниями; неизвестное обозначено.

Не делайте так: Обещать автоматическое удержание или двойной возврат.

5. Оформите и исполните

При достижении решения согласуйте надлежащую форму, суммы, сроки и подтверждения действий. Проект, подписанный документ и исполненный перевод отметьте отдельно.

Готово: Открытые обязанности не спрятаны под «всё закрыто».

Не делайте так: Подписать отсутствие претензий при неразрешённом требовании.

6. Перезапустите сопровождение

До новых обязательств проверьте последствия прежних. С продавцом согласуйте допустимые действия, исправление материалов и критерии следующих покупателей.

Готово: Новый план имеет владельца и дату без противоречащих обещаний.

Не делайте так: Принять новые деньги только по устному отказу старого клиента.

Какое обещание пока нельзя подтвердить?

УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

100 000 ₽ поступили. Исход ещё не установлен

Вымышленная ситуация сентября 2026. Таблица подтверждает события, но не определяет правовую квалификацию суммы и ответственность за неисполнение.

Дата	Событие	Источник	Открытый вопрос
10.09	Предварительный договор подписан	Полный экземпляр	Условия прекращения
11.09	Перечислено 100 000 ₽ продавцу	Банковский документ	Квалификация платежа
14.09	Покупатель сообщил об отказе	Переписка с датой	Основания и позиция продавца
15.09	Обсуждается прекращение	Запись договорённостей	Оформление ещё не завершено

Поступление 100 000 ₽ подтверждено. Из этой записи не следует ни удержание 100 000 ₽, ни возврат 200 000 ₽. Следующий шаг — оценка полного комплекта и согласование действий, а не присвоение деньгам окончательного статуса.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Деньги точно остаются продавцу	Нужно установить условия и основания
Всё отменили в чате	Проверим форму и действующие обязательства
Возврат согласован — вопрос закрыт	Отдельно подтвердим фактическое исполнение

Не смешивайте стадии покупки

Ситуация	Рабочее действие	Не обещать
Только переговоры	Проверить отсутствие иных соглашений	Штраф за показ без основания
Платёж есть, текст неполный	Получить целый комплект	Исход по назначению перевода
Есть предварительный договор	Проверить обязательства и сроки	Что это простая бронь
Основной договор подписан	Разобрать исполнение с юристом	Отмену одним сообщением
Соглашение оформлено	Контролировать предусмотренные действия	Исполнение без подтверждения

Шесть вопросов для разбора

1. Какие документы подписаны и в какой форме?
2. За что, кому и когда перечислена каждая сумма?
3. Какие обстоятельства подтверждены, а какие только заявлены?
4. Какие обязательства и ближайшие сроки сохраняются?
5. Как оформляется согласованное решение в этом случае?
6. Какие действия допустимы до нового договора и платежа?

ОТМЕТЬТЕ ВЫПОЛНЕННОЕ

18 проверок после отказа покупателя

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Документы и факты

- [ ] **Определить стадию.** Есть соответствующий документ. Если нет: получить полный экземпляр.
- [ ] **Проверить приложения.** Комплект целый. Если нет: запросить недостающее.
- [ ] **Разнести платежи.** Получатель и основание известны. Если нет: не объединять суммы.
- [ ] **Подтвердить перечисление.** Есть документ о платеже. Если нет: не считать слова оплатой.
- [ ] **Сохранить переписку.** Контекст и даты доступны. Если нет: экспортировать целиком.
- [ ] **Уточнить причину.** Источник версии обозначен. Если нет: записать «со слов».

Основания и оформление

- [ ] **Выписать сроки.** Ближайшие даты определены. Если нет: уточнить документ.
- [ ] **Проверить уведомления.** Порядок понятен. Если нет: передать вопрос юристу.
- [ ] **Оценить вид платежа.** Вывод имеет основания. Если нет: не решать по названию.
- [ ] **Разобрать требования.** Позиции сторон отделены. Если нет: запросить подтверждения.
- [ ] **Выбрать форму.** Соответствует ситуации. Если нет: согласовать со специалистом.
- [ ] **Указать обязательства.** Срок и исполнитель ясны. Если нет: доработать проект.

Исполнение и новый план

- [ ] **Проверить подписи.** Оформление подтверждено. Если нет: не считать проект итогом.
- [ ] **Сверить перевод.** Исполнение подтверждено. Если нет: оставить задачу открытой.
- [ ] **Проверить остаток задач.** Ничего не скрыто. Если нет: назначить ответственного.
- [ ] **Разобрать прежние связи.** Новые действия допустимы. Если нет: не брать новый платёж.
- [ ] **Исправить процесс.** Есть конкретное изменение. Если нет: не писать общий упрёк.
- [ ] **Назначить контроль.** Дата и владелец записаны. Если нет: согласовать следующий шаг.

РАБОЧИЙ ЛИСТ 1

Ваш журнал событий и платежей

Для платежа укажите сумму и основание. Для сообщения — автора и время. Не подменяйте неизвестную квалификацию денег предположением.

Объект / код: _____ Стадия: _____

Дата / событие	Документ / источник	Платёж / получатель	Открытый вопрос
Соглашение			
Приложение			
Платёж 1			
Платёж 2			
Сообщение			
Ответ стороны			
Прочее			

Подтверждено: _____ Осталось выяснить: ___

Что осталось неизвестным: _____

Следующий контроль: _____

РАБОЧИЙ ЛИСТ 2

Лист оформления и исполнения

Статусы различаются: предложено, согласовано, оформлено, исполнено. Отметьте сохраняющиеся обязательства и допустимые действия по дальнейшей продаже.

Действие	Основание / условие	Кто / срок	Подтверждение исполнения

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Судьба денег решена по одному слову. Соберите договоры и основания платежа.

Есть основной договор, но его игнорируют. Проверьте расчёты, передачу и регистрацию.

Причина со слов названа доказанной. Разделите сообщение и подтверждение.

Проект соглашения выдан за исполнение. Проверьте оформление и фактические действия.

Новые деньги принимают до разбора старого. Уточните допустимость новых обязательств.

Согласуйте следующий шаг

Как запросить факты без давления

Получил сообщение об отказе от покупки. Уточните, что изменилось и какие обстоятельства хотите зафиксировать. Соберу подписанные документы и подтверждения платежей. После проверки согласуем следующий шаг со сторонами. До [время] сообщу открытые вопросы. Это сообщение для сбора информации; установленный договором порядок уведомления и юридическое оформление нужно проверить отдельно.

Первое действие после чтения

Откройте один остановившийся случай. Заполните три строки: документ, платёж, сообщение об отказе. Назначьте срок получения недостающего. До разбора оснований не обещайте исход по деньгам.

Ответственный за комплект: _____

Следующее действие: _____ Дата: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Риелтору: отказ покупателя каждый раз превращается в хаос?

Проверьте через диагностическую карту Нейросистемы подготовку клиента, фиксацию договорённостей и контроль следующего шага. Это разбор рабочего процесса, не юридическое решение спора.

Проверить сопровождение клиента →

Правовые положения сверены 16.09.2026 по ГК РФ, статьи 380, 381, 429 и 452. Гайд помогает подготовить факты и контролировать действия; он не заменяет оценку конкретных документов. Пример полностью вымышленный.

ГК РФ, статья 380: понятие и форма задатка

ГК РФ, статья 381: последствия прекращения и неисполнения

ГК РФ, статья 429: предварительный договор

ГК РФ, статья 452: порядок расторжения