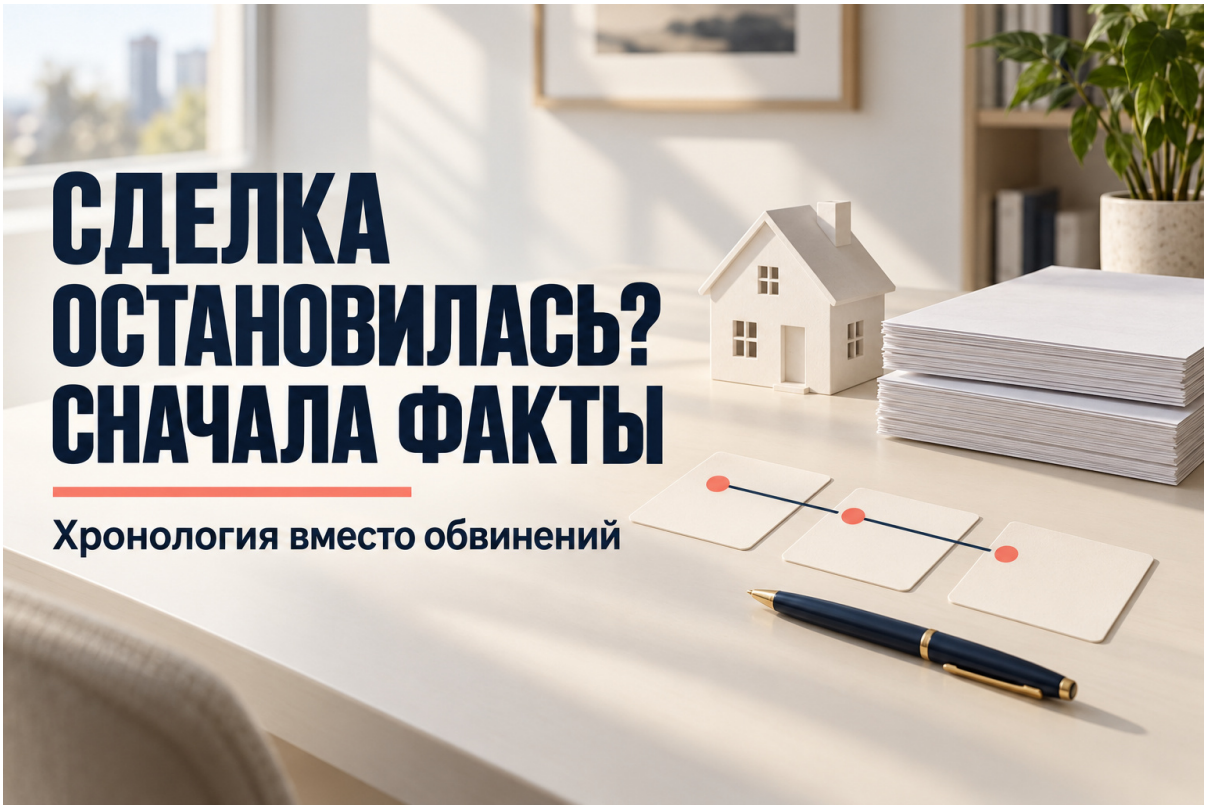
Сделка остановилась: протокол уточнения

Восстановите события, основания ожиданий и открытые вопросы. Подготовьте сведения специалисту, сохранив различие факта, позиции участника и юридического вывода.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Четыре даты из ситуации Дмитрия и Софии, разбор требования на 25 тысяч рублей, два рабочих листа, вопросы сторонам и 18 проверок.

Организация фактов и коммуникации. Не определение юридической вины, не претензия и не расчёт суммы взыскания.

Остановка известна, последствия ещё уточняются

Встреча сорвалась, оформление приостановилось или участники спорят о причинах и денежных последствиях.

Что произошло	Что известно	Что не установлено
Встреча 10 ноября	Не состоялась	Юридические последствия
Банковская проверка	София сообщила о запросе	Полная история исполнения
Требование продавца	Заявлены 25 тысяч	Основание и объём возмещения

Материалы для предметного разбора

• Хронология сообщений и действий.

• Документы, версии и основания ожиданий.

• Источники подтверждения готовности.

• Точные позиции участников.

• Заявленные суммы и подтверждения.

• Вопросы специалисту и следующий организационный шаг.

Событие, хронология и основание ожиданий

1. Опишите остановившееся событие

Запишите, что не состоялось, когда и от кого поступило сообщение. Не заменяйте событие оценкой личности.

Готово: Есть нейтральная запись о встрече 10 ноября.

Не делайте так: Поставить «виновен» вместо фактов.

2. Соберите хронологию

Расположите действия и сообщения по времени. Для каждого укажите источник и неизвестное, сохраните исходные материалы.

Готово: Видны запрос 7 ноября и общий статус 8 ноября.

Не делайте так: Исправить старую запись без следа изменения.

3. Сверьте обязательства и условия

Определите, что ожидали от участника и на каком основании. Передайте документы и связанные вопросы на правовую оценку.

Готово: Предположение о готовности не заменяет основание.

Не делайте так: Считать отсутствие одного файла отсутствием любых обязательств.

Какие сведения пока нельзя считать доказанными

Суммы, позиции и следующий маршрут

4. Разделите расходы и требования

Отдельно запишите заявленное, подтверждение оплаты, связь с событием и вопрос о правовом основании.

Готово: 25 тысяч не объявлены подлежащими взысканию.

Не делайте так: Сложить суммы и назначить плательщика.

5. Уточните позиции без обвинительного допроса

Спросите о препятствии, выполненных действиях и намерении продолжать. Признайте конкретные организационные неудобства.

Готово: Пауза не переписана в окончательный отказ.

Не делайте так: Требовать признания вины вместо объяснения.

6. Подготовьте пакет и исправьте процесс

Передайте специалисту хронологию и вопросы. Отдельно уточните свою неточную запись и измените проверку готовности на будущее.

Готово: Есть дальнейший маршрут без самовольного денежного решения.

Не делайте так: Скрыть свой неподтверждённый статус.

Что передать специалисту

Четыре даты вместо одного обвинения

Дмитрий и София планировали встречу 10 ноября. 7 ноября София запросила документ для банка, 8 ноября агент написал «всё готово» без подтверждения завершения проверки, 9 ноября София сообщила о дополнительных сведениях.

Дата	Событие	Источник	Открытый вопрос
7 ноября	Запрошен документ	Сообщение Софии	Что и когда предоставили?
8 ноября	Агент: «всё готово»	Переписка с Дмитрием	На каком основании?
9 ноября	Сообщение о запросе банка	Слова Софии	Каков точный состав запроса?
10 ноября	Встреча не прошла	Факт остановки	Какие условия действовали?
После остановки	Заявлены расходы	Позиция Дмитрия	Что подтверждено и к чему относится?

Последовательность выявляет вопросы, но не определяет вину. Необходимо установить обязательства, условия исполнения и факты по документам.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Покупатель всех подвёл	Встреча не состоялась, причины и обязательства уточняются
Чек есть, значит покупатель обязан заплатить	Проверим расход, его связь с событием и основание требования
Он не ответил, значит отказался	Ответ пока не получен, намерение не подтверждено

Источник определяет предел вывода

Обнаружено	Что это подтверждает	Что ещё проверить
Отмена встречи	Конкретное событие не прошло	Причину, условия и последствия
Сообщение о банке	Позицию сообщившего участника	Сам запрос и действия по нему
Документ об оплате	Определённые сведения о расходе	Связь и правовое основание
Нет файла в папке	Неполноту текущей подборки	Существует ли подтверждение
Общий статус агента	Что было сообщено	Основание и точность

Три вопроса до выводов

1. Что именно остановилось?
2. Какие сведения подтверждены, а какие только сообщены?
3. Какой вопрос требует правовой оценки?

18 проверок разбора остановки

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

События и источники

- [ ] **Событие названо нейтрально.** Не ярлык человека. Перепишите факт.
- [ ] **Даты расположены последовательно.** Видно развитие ситуации. Соберите ленту.
- [ ] **Источник каждой строки указан.** Документ, сообщение или заметка. Уточните основание.
- [ ] **Первичные материалы сохранены.** Нет незаметного редактирования. Сохраните версии.
- [ ] **Нет ответа не равно отказу.** Статус не усилен. Проверьте намерение.
- [ ] **Свой общий статус разобран.** «Готово» имеет основание либо исправлено. Уточните запись.

Обязательства и суммы

- [ ] **Основание ожидания собрано.** Есть документы и контекст. Передайте на оценку.
- [ ] **Условия исполнения выделены.** Не одна желаемая дата. Проверьте зависимости.
- [ ] **Отсутствие файла не стало выводом.** Обязательства не угаданы. Соберите сведения.
- [ ] **Суммы помечены заявленными.** Не готовый размер взыскания. Исправьте статус.
- [ ] **Оплата и связь разделены.** Чек не отвечает на все вопросы. Уточните основания.
- [ ] **Нет автоматического удержания.** Последствия не назначены из памяти. Проверьте конкретный случай.

Разговор и дальнейшие действия

- [ ] **Обе позиции собраны.** Нет только обвинительного резюме. Добавьте другую сторону.
- [ ] **Признано событие, не придумана вина.** Смысл сообщения точен. Исправьте формулировку.
- [ ] **Свой сбой не скрыт.** Есть датированное уточнение. Зафиксируйте изменение.
- [ ] **Пакет специалисту понятен.** Вопросы связаны с материалами. Составьте перечень.
- [ ] **Канал связи согласован.** Нет потока угроз. Соблюдайте порядок.
- [ ] **Следующий шаг определён.** Есть ответственный и предмет. Назначьте проверку.

Лента событий и подтверждений

Сохраняйте исходные формулировки в материалах. В рабочей карте отделяйте их от собственного вывода.

Ситуация / объект: _____

Дата и событие	Источник / версия	Что остаётся неизвестным
Первая договорённость		
Запрос сведений		
Подтверждение готовности		
Остановка		
Последующее уточнение		

Какое действие не состоялось: _____

Что осталось неизвестным: _____

Кто уточняет и когда сообщает статус: _____

Основания ожиданий и заявленных сумм

Не вычисляйте ответственность суммированием расходов. Основание, доказательства и причинная связь требуют отдельной проверки.

Требование или ожидание	Подтверждение / связь	Вопрос специалисту
Действие участника		
Условия и срок		
Расход 1		
Расход 2		
Дальнейшее оформление		

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Вина назначена по последнему сообщению. вернитесь к фактам и обязательствам.

Расход автоматически стал долгом покупателя. отделите заявление от основания.

Отсутствие документа объявлено отсутствием события. проверьте полноту подборки.

Старая запись переписана задним числом. сохраните исходник и новое уточнение.

Пауза названа окончательным отказом. запросите точную позицию.

Согласуйте следующий шаг

Нейтральный итог первой проверки

Встреча 10 ноября не состоялась. Сейчас сверяем запросы документов, фактическую готовность и условия участников. Расходы запишем отдельно с подтверждениями и передадим вопросы о последствиях специалисту. Пока не делаем выводов о виновной стороне и сумме возмещения.

Первое действие после чтения

Соберите одну хронологию по остановившемуся обсуждению. Диагностическая карта поможет проверить, где в процессе отсутствуют подтверждения готовности и ясные ответственные.

Ответственный за сбор материалов: _____

Главный вопрос правовой оценки: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Статус «всё готово» не подкреплён подтверждениями?

Разберите, как проверяется готовность участников и где возникают организационные пробелы.

Проверить этапы сделки →

Проверено 16.10.2026. Статья 401 ГК РФ прочитана в первичном тексте и сверена с действующим воспроизведением. Основания ответственности оцениваются с учётом закона, договора и обстоятельств.

ГК РФ, часть первая, официальный текст на сайте Роспатента, статья 401

Статья 401 ГК РФ, воспроизведение действующей редакции

25 тысяч расходов: почему суммы недостаточно

Учебное требование Дмитрия. Числа описывают его заявление, а не юридически установленный размер возмещения.

Строка	Сведения	Открытый вопрос
Фотосъёмка, 18 тысяч	Оплата подтверждена, до появления Софии	Связь с остановкой и основание требования
Консультация, 7 тысяч	Пока только слова Дмитрия	Факт, состав, оплата и связь
Всего, 25 тысяч	18 + 7, сумма заявлений	Какие требования обоснованы по конкретным обстоятельствам

Не исключайте расход только потому, что его подтверждения пока нет в подборке. Запишите, чего именно не хватает и у кого это можно уточнить. Одновременно не помечайте сумму доказанной без основания.

Наличие платёжного документа не закрывает вопрос о том, почему расход должен возмещать другой участник. Для оценки важны условия, обстоятельства и связь с событием.

В карточку специалисту включите исходные документы, позиции сторон и вопросы. Не готовьте категоричное требование или удержание на основании одной арифметики.

Реплики участникам и исправление своей записи

Разговор должен давать сведения, а не вынуждать признать выбранную агентом версию.

Дмитрию: «Понимаю, что отмена встречи повлияла на ваши планы. Сверим, что было согласовано, какие действия выполнены и чего не хватало. Расходы и вопросы о последствиях оформим отдельно».

Софии: «Что именно помешало встрече 10 ноября? Какие сведения запрошены и что уже предоставлено? Вы сообщаете о паузе в оформлении или не планируете продолжать покупку?»

Уточнение агента: «8 ноября я сообщил общий статус без подтверждения завершения банковской проверки. В имеющихся материалах такого подтверждения нет. Сейчас уточняю выполненное и открытые вопросы». Сохраните дату исправления, не заменяйте прежний текст незаметно.

Следующий процесс: вместо «всё готово» используйте перечень условий с источниками. Если один пункт не подтверждён, называйте именно его. Это организационное улучшение, а не вывод о юридической ответственности за прошлую ситуацию.

Промпт: «Из обезличенных материалов составь хронологию. Отдели документы, сообщения и предположения. Найди противоречия и вопросы. Не определяй вину, сумму возмещения и право удержать деньги». Проверяйте каждое добавленное моделью утверждение.