ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2569 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия продавцу: 7 шагов

Чек-лист шагов, документы, сроки с расчётом неустойки и образец претензии продавцу.

1 Чек-лист шагов
2 Документы
3 Сроки и неустойка
4 Если продавец отказал
5 Образец претензии



Игорь Вахромов
управляющий партнёр юридической компании «ПРОТЕКТОР»

РАЗДЕЛ 1

Чек-лист шагов

Отмечайте шаги по мере выполнения.

- [ ] 1. Выбрал(а) требование: ремонт, замена, скидка или возврат денег
- [ ] 2. Сфотографировал(а) недостаток и серийный номер
- [ ] 3. Собрал(а) чек или выписку из банка, талон, договор
- [ ] 4. Составил(а) претензию в двух экземплярах
- [ ] 5. Отправил(а) заказным письмом с описью или вручил(а) под подпись
- [ ] 6. Записал(а) дату получения и срок ответа: 10 дней
- [ ] 7. Нет ответа: жалоба в Роспотребнадзор и иск

> **Помните**
> Срок ответа идёт со дня получения письма продавцом, а не со дня отправки.

РАЗДЕЛ 2

Документы

Что нужно на каждом шаге.

Шаг	Документ	Зачем
Требование	Гарантийный талон, договор	Срок гарантии
Фиксация	Фото, видео, скриншоты	Состояние товара
Покупка	Чек, выписка из банка	Факт и цена покупки
Отправка	Опись вложения, чек почты	Дата получения
Спор	Жалоба, расчёт неустойки	Основа иска

Лучше

Чека нет? Выписка из банка и переписка с магазином подтвердят покупку.

РАЗДЕЛ 3

Сроки и неустойка

Условный пример: цена 60 000 ₽, претензия получена 2 декабря.

Дата	Событие	Норма
2 декабря	Продавец получил претензию	ст. 22
12 декабря	Последний день ответа (10 дней)	ст. 22
13 декабря	Начало просрочки, 600 ₽ в день	ст. 23
2 января	Неустойка за 20 дней: 12 000 ₽	ст. 23

Неустойка = цена × 1% × дни просрочки

60 000 ₽ × 1% = 600 ₽ в день (ст. 23 закона № 2300-1)

РАЗДЕЛ 4

Если продавец отказал

Пять шагов после отказа или молчания.

1. Проверьте дату получения претензии: опись, чек, отчёт об отслеживании.
2. Потребуйте письменную причину отказа и проверку качества при вас (п. 5 ст. 18).
3. Рассчитайте неустойку 1% в день (ст. 23) и штраф 50% (п. 6 ст. 13).
4. Жалоба в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, ответ до 30 дней (ст. 12 № 59-ФЗ).
5. Иск по месту жительства: до 100 000 ₽ мировому судье, выше в районный суд; пошлины нет до 1 000 000 ₽.

РАЗДЕЛ 5

Образец претензии

Сокращённо. Полный текст в Word.

ООО «_____» (продавец)
Адрес: _____
От: ФИО, адрес

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате уплаченной за товар суммы

«__» _____ 20__ г. я купил(а) у вас _____ за _____ руб. В товаре обнаружен недостаток: _____.

На основании ст. 18 закона «О защите прав потребителей» я отказываюсь от договора.

ПРОШУ: вернуть _____ руб. в течение 10 дней со дня получения претензии (ст. 22), иначе потребую неустойку (ст. 23), штраф (п. 6 ст. 13) и компенсацию морального вреда (ст. 15).

Копия чека или выписки.

Фото недостатка.

Приложения: нет

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: претензия продавцу**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/pretenziya-prodavtsu-poshagovaya-instruktsiya

2. **Образец претензии (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_prodavtsu.docx

3. **Конструктор претензии**
   протектор.москва/konstruktor-pretenzii-vozvrat-deneg

4. **Калькулятор суммы иска потребителя**
   протектор.москва/calculator-summy-iska-potrebitelya

5. **Услуга: защита прав потребителей**
   протектор.москва/uslugi/prava-potrebiteley

6. **Наши юристы**
   протектор.москва/uristy

Разберём вашу ситуацию до договора

Позвоните +7 (999) 337-64-57 или напишите в Telegram t.me/mProtektor — юрист оценит документы, перспективы и стоимость работы до подписания договора.

юридические услуги

ПРОТЕКТОР

КОНТАКТЫ

протектор.москва

Телефон
+7 (999) 337-64-57

Telegram
t.me/mProtektor

Email
your-protektor@bk.ru

Офис
Москва, ул. Космонавтов, 18, корп. 2

Построить маршрут ↗

Гайд носит справочный характер и не заменяет консультацию по вашей ситуации. Нормы — по состоянию на октябрь 2026 года.
ООО «Протектор» · ИНН 9723230130 · ОГРН 1247700344770