ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2581 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия продавцу: какие документы нужны

Базовый пакет, дополнения по ситуациям, сроки ответа и образец претензии с описью приложений.

1 Базовый пакет
2 Где получить
3 Сроки и последствия
4 Чек-лист
5 Образец с описью



Игорь Вахромов
управляющий партнёр юридической компании «ПРОТЕКТОР»

Телефон
+7 (999) 337-64-57

Telegram
t.me/mProtektor

Email
your-protektor@bk.ru

Офис
Космонавтов, 18, к. 2

РАЗДЕЛ 1

Базовый пакет

Что прикладывать к любой претензии.

Документ	Зачем	Обязателен
Чек или иной документ об оплате	Покупка и цена	Нет, заменяется
Копия паспорта	Личность и адрес	По просьбе продавца
Договор, заказ, скриншоты	Условия и срок	Если были
Гарантийный талон	Гарантийный срок	При гарантийном случае
Акт, заключение, фото	Недостаток товара	Желательно
Реквизиты счёта	Возврат денег	При безналичной оплате

Помните

Нет чека — подтвердите покупку выпиской по карте, перепиской, свидетелями (п. 5 ст. 18).

РАЗДЕЛ 2

Где получить

Откуда берётся каждая бумага.

Документ	Где	Цена
Дубликат чека	Магазин, приложение ФНС	Бесплатно
Выписка по карте	Приложение банка	Обычно бесплатно
Выписка ЕГРЮЛ/ ЕГРИП	Сервис ФНС	Электронная бесплатно
Копия договора	Магазин, личный кабинет	Бесплатно
Экспертиза	Независимая организация	Возместит продавец при подтверждении

РАЗДЕЛ 3

Сроки и последствия

От вручения претензии.

Что	Норма	Срок или размер
Возврат денег	ст. 22	10 дней
Неустойка	ст. 23	1% в день
Штраф	п. 6 ст. 13	50% от суммы
Моральный вред	ст. 15	решает суд
Ремонт	ст. 20	до 45 дней

РАЗДЕЛ 4

Чек-лист

Перед отправкой.

- [ ] Претензия в двух экземплярах, дата и подпись
- [ ] Одно требование по ст. 18
- [ ] Копии чека, договора, талона, паспорта
- [ ] Доказательства недостатка
- [ ] Реквизиты для возврата
- [ ] Опись приложений
- [ ] Вручение под подпись или заказным письмом с описью

РАЗДЕЛ 5

Образец с описью

Редактируемая версия в Word — в «Полезных ссылках».

Руководителю ООО «_____»
Адрес: _____
От _____
Адрес: _____, тел. _____

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате денежных средств

«____» _____ 20____ г. я купил(а) у вас _____ за _____ ₽ (чек № ____). В течение гарантийного срока обнаружился недостаток: _____.

Прошу:

В течение 10 дней вернуть _____ ₽ на счёт _____. Ответ направьте по адресу: _____.

Приложения: копия чека, паспорта, договора, гарантийного талона, акт о недостатке

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: какие документы нужны**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/pretenziya-prodavtsu-dokumenty
2. **Юрист по защите прав потребителей в Москве**
   протектор.москва/uslugi/prava-potrebiteley
3. **Конструктор претензии на возврат денег**
   протектор.москва/konstruktor-pretenzii-vozvrat-deneg
4. **Калькулятор суммы иска потребителя**
   протектор.москва/calculator-summy-iska-potrebitelya
5. **Образец с описью приложений (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_s_opisyu_prilozheniy_2581.docx
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