ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2593 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия продавцу: сроки

Календарь сроков с нормами закона, пример расчёта неустойки по дням и образец повторной претензии.

1 Таблица сроков
2 Как считать дни
3 Неустойка по дням
4 Срок пропущен
5 Образец повторной претензии



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

Таблица сроков

Срок идёт со дня получения претензии продавцом.

Что	Срок	Норма
Ответ: возврат денег	10 дней	ст. 22
Замена товара	7 дней (до 20)	ст. 21
Ремонт	45 дней	ст. 20
Услуга: ответ	10 дней	ст. 31
Техсложный товар: отказ без доказательств	15 дней	п. 1 ст. 18
Исправный товар	14 дней	п. 1 ст. 25
Иск	3 года	ст. 196 ГК

Помните

Закон не ограничивает срок отправки самой претензии: границы дают гарантия и давность.

РАЗДЕЛ 2

Как считать дни

Четыре правила отсчёта.

- [ ] День получения не считается, отсчёт со следующего дня (ст. 191 ГК)
- [ ] Дни календарные, не рабочие
- [ ] Последний день в выходной переносится на рабочий (ст. 193 ГК)
- [ ] Гарантия продлевается на время ремонта (п. 3 ст. 20)

> **i Лучше**
> Неустойку считайте от более поздней даты: так спор о выходных не уменьшит требование.

РАЗДЕЛ 3

Неустойка по дням

Условный пример: цена 70 000 ₽, претензия получена 27 октября.

Дата	Событие	Норма
27 октября	Продавец получил претензию	ст. 22
6 ноября	Последний день ответа	ст. 22
7 ноября	Начало просрочки, 700 ₽ в день	ст. 23
17 ноября	11 дней: 7 700 ₽	ст. 23

Неустойка = цена × 1% × дни просрочки

70 000 ₽ × 1% × 11 = 7 700 ₽ (ст. 23 закона № 2300-1)

РАЗДЕЛ 4

Срок пропущен

Что делать в каждом случае.

1. Продавец опоздал: рассчитайте неустойку и направьте повторную претензию (образец ниже).
2. Жалоба в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, ответ до 30 дней.
3. Иск: до 100 000 ₽ мировому судье, выше в районный суд; пошлины нет до 1 000 000 ₽.
4. Вы опоздали: проверьте, идёт ли гарантия, и требуйте ремонта.
5. Давность: восстановление только при исключительных обстоятельствах (ст. 205 ГК).

РАЗДЕЛ 5

Образец повторной претензии

Сокращённо. Полный текст в Word.

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

ПОВТОРНАЯ ПРЕТЕНЗИЯ
о выплате неустойки

«___» _____ 20___ г. я направил(а) вам претензию, получена «___» _____ 20___ г. Срок удовлетворения требования истёк, требование не выполнено.

Неустойка по ст. 23 закона: _____ руб. × 1% × ___ дн. = _____ руб.

ПРОШУ: выполнить требование и выплатить неустойку по ст. 23 закона до фактического исполнения.

При неисполнении обращусь в Роспотребнадзор и в суд за неустойкой, моральным вредом и штрафом 50% (п. 6 ст. 13).

Приложения: копия первой претензии, опись, чек, расчёт

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: претензия продавцу, сроки и порядок**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/pretenziya-prodavtsu-sroki-i-poryadok

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