ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2617 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия продавцу: образец и правила

Структура документа, формулировки по Закону № 2300-1, сроки, вручение и образец, который можно заполнить.

1 Когда и что требовать
2 Структура претензии
3 Вручение и сроки
4 Образец 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

Когда и что требовать

Выберите одно требование и опирайтесь на нужную статью.

Ситуация	Требование	Норма
Недостаток в товаре	деньги, замена, ремонт	ст. 18, 20, 21
Товар не подошёл	обмен за 14 дней	ст. 25
Покупка онлайн	отказ за 7 дней	ст. 26.1
Просрочка продавца	неустойка 1% в день	ст. 23

Срок

На возврат денег продавцу даётся 10 дней со дня получения претензии (ст. 22 Закона № 2300-1).

РАЗДЕЛ 2

Структура претензии

Восемь частей, которые не дадут продавцу отписаться.

1. ('Шапка', 'продавец, ИНН, адрес; ваши ФИО и контакты')
2. ('Факты', 'дата, товар, цена, номер чека')
3. ('Недостаток', 'признаки, без диагноза')
4. ('Норма', 'статья Закона, по которой действуете')
5. ('Требование', 'одно, с суммой и реквизитами')
6. ('Срок', '10 дней на деньги, 7 дней на замену')
7. ('Приложения', 'чек, талон, фото, видео')
8. ('Подпись', 'дата и расшифровка')

РАЗДЕЛ 3

Вручение и сроки

Без доказательства вручения срок на ответ не начнётся.

Неустойка = цена товара × 1% × дни просрочки

Для товара за 100 000 ₽ десять дней просрочки дают 10 000 ₽ (ст. 23 Закона); суд может снизить по ст. 333 ГК РФ

- [ ] Распечатайте два экземпляра, на своём возьмите отметку о получении.
- [ ] Или отправьте заказным письмом с описью и уведомлением.
- [ ] Продублируйте на электронную почту магазина, сохраните скриншот.
- [ ] Сохраните чек, переписку, фото недостатка.
- [ ] Не получили ответ в срок: жалоба в Роспотребнадзор и иск в суд.

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Претензия продавцу о возврате денег за товар с недостатком. Полная версия — в Word.

Продавцу _____
Адрес: _____
От _____
Адрес, телефон: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества

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

В соответствии со ст. 18 и 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую вернуть уплаченную сумму в течение 10 дней со дня получения претензии.

Вернуть _____ руб. на реквизиты _____. При просрочке начислю неустойку 1% цены товара в день (ст. 23 Закона).

Копия чека, фото недостатка.

Приложения: нет

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: претензия продавцу — образец**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/pretenziya-prodavtsu-obrazets
2. **Конструктор претензии на возврат денег**
   протектор.москва/konstruktor-pretenzii-vozvrat-deneg
3. **Калькулятор суммы иска потребителя**
   протектор.москва/calculator-summy-iska-potrebitelya
4. **Образец претензии (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_prodavtsu_2617.docx
5. **Юрист по защите 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