ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2629 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия продавцу: что решает практика

Сроки, сценарии выигрыша и проигрыша, доказательства отправки и образец претензии на возврат денег.

1 Нормы и сроки
2 Сценарии
3 Доказательства
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

Нормы и сроки

Все сроки отсчитываются от дня, когда продавец получил требование.

Требование	Срок продавца	Норма
Вернуть деньги	10 дней	ст. 22
Заменить товар	7 дней (20 при проверке качества)	ст. 21
Отремонтировать	до 45 дней	ст. 20
Уменьшить цену	10 дней	ст. 22

Сверх цены	Основание
Неустойка 1% в день	ст. 23
Моральный вред	ст. 15
Штраф 50%	п. 6 ст. 13

Пошлина

Потребитель не платит, если цена иска до 1 000 000 ₽ (п. 3 ст. 17).

РАЗДЕЛ 2

Сценарии

Три выигрыша и два проигрыша. Суммы условные.

Сценарий	Итог	Почему
Почта с описью, продавец молчит	**Выигрыш**	Опись и уведомление, неустойка с 11-го дня
Письмо вернулось без вручения	**Выигрыш**	Ст. 165.1 ГК: считается доставленным
Электронная почта и чат	**Выигрыш**	Адрес из оферты, ответ продавца
Претензия через 2,5 года	**Проигрыш**	Ст. 19: срок прошёл, экспертизы нет
Товар на проверку не дали	**Проигрыш**	Продавца лишили возможности исполнить

Порядок

Сначала дата получения, потом срок, потом расчёт.

РАЗДЕЛ 3

Доказательства

Соберите документы до отправки претензии.

- [ ] Чек, выписка банка или подтверждение заказа.
- [ ] Выписка из ЕГРЮЛ с адресом продавца.
- [ ] Опись вложения и квитанция почты.
- [ ] Трек-номер и отчёт об отслеживании.
- [ ] Скриншоты электронного письма с датой.
- [ ] Акт сервиса или заключение эксперта.
- [ ] Ответ продавца, если он был.

! Не вскрывайте товар

Следы вмешательства продавец использует как довод о вашей вине.

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Короткая версия. Полный текст — в Word.

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

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате уплаченной за товар суммы

«___» _____ 20___ г. я приобрёл(а) у вас товар _____ за _____ руб.

В товаре обнаружен недостаток: _____.

На основании ст. 18, 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу вернуть деньги в течение 10 дней со дня получения претензии.

Товар готов передать на проверку качества. При отказе обращусь в суд с требованием о неустойке, моральном вреде и штрафе.

Копия чека.

Акт сервиса.

Фото недостатка.

Приложения: нет

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: претензия продавцу, судебная практика 2026**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/pretenziya-prodavtsu-sudebnaya-praktika-2026

2. **Претензия на возврат денег: образец и правила**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/pretenziya-na-vozvrat-deneg

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

4. **Образец в Word (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_prodavtsu_o_vozvrate_deneg.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