ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2641 · ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия продавцу: 9 ошибок и чек-лист

Ошибки с последствиями, чек-лист самопроверки и образец претензии о недостатках товара.

1 Девять ошибок
2 Как исправить
3 Чек-лист
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

Девять ошибок

Что делают, чем кончается.

№	Ошибка	Последствие
1	Требование выбрано наугад	Отказ, потеря недель
2	Нет доказательств	Ссылка на вашу вину
3	Гарантия не проверена	Неверная норма
4	Обращение на словах	Нет даты и просрочки
5	Не тот адресат	Письмо вернулось
6	Размытое требование	Формальный ответ
7	Подписан «компромисс»	Срок удлинён
8	Своя экспертиза	Расходы, недоверие
9	Нет неустойки и штрафа	Потеря 1% в день, 50%

РАЗДЕЛ 2

Как исправить

Первые пять шагов.

1. Выпишите даты покупки, обнаружения и обращения
2. Соберите чек, фото, видео, переписку
3. Отправьте письменную претензию с описью
4. Подписали лишнее: письмо о несогласии
5. Нет ответа в срок: иск с неустойкой и штрафом

> **!** **Срок**
> Ответ продавца: 10 дней на возврат денег, 7 на замену, до 45 на ремонт. Считайте со дня вручения претензии.

РАЗДЕЛ 3

Чек-лист

Пройдите до отправки.

- [ ] Срок гарантии и 15 дней посчитаны
- [ ] Одно требование по ст. 18
- [ ] Фото и видео с датой
- [ ] Адресат проверен по чеку и ЕГРЮЛ
- [ ] Отметка о вручении или опись
- [ ] Указан срок ответа и реквизиты
- [ ] Лишних соглашений нет
- [ ] Приглашение на проверку качества письменное
- [ ] Сумма иска посчитана

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Коротко — полный текст в Word.

Продавцу: _____ (наименование, адрес)
От: _____ (ФИО)
Телефон, e-mail: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества

«__» _____ _____ г. я приобрёл(а) у вас товар _____ стоимостью _____ руб. В товаре обнаружен недостаток: _____.

ПРОШУ: в течение 10 дней (ст. 22 закона № 2300-1) вернуть _____ руб. и провести проверку качества в моём присутствии.

Приложения: копия чека, фото и видео недостатка.

Приложения: копия претензии для продавца

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

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

2. **Претензия на возврат денег: образец**
   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. **Взыскание неустойки: услуга**
   протектор.москва/uslugi/prava-potrebiteley/vzyskanie-neustoyki

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