ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2653 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия продавцу в Москве

Куда нести претензию, как её вручить, кому жаловаться и в какой суд идти при отказе. Таблица инстанций, сроки, чек-лист и образец претензии в Word.

1 Инстанции Москвы
2 Как вручить
3 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

Инстанции Москвы

Кому что адресовать.

Куда	Что даёт	Деньги взыщет?
Продавец	Рассмотрит претензию	Если заплатит
Роспотребнадзор по Москве	Проверка, меры к продавцу	Нет
Мировой судья	Иск до 100 000 ₽	Да
Районный суд	Иск свыше 100 000 ₽	Да
Финансовый уполномоченный	Банки, страховщики, МФО	Да

Где Роспотребнадзор

Графский пер., д. 4, м. «Алексеевская». Консультация по телефону 8 800 555-49-43.

РАЗДЕЛ 2

Как вручить

Нужно доказательство, что продавец получил бумагу.

1. В магазине: два экземпляра, на своём — подпись и дата сотрудника.
2. Заказным письмом с описью вложения и уведомлением.
3. Через личный кабинет или почту из договора, со скриншотом отправки.

> **i Госуслуги и mos.ru**
> Отправить претензию магазину через них нельзя. Онлайн подают жалобу в ведомство и иск в суд.

РАЗДЕЛ 3

Сроки

Закон № 2300-1 и ГПК РФ.

Что	Срок
Возврат денег	10 дней (ст. 22)
Замена товара	7 дней, до 20 при проверке (ст. 21)
Ремонт	45 дней (ст. 20)
Ответ Роспотребнадзора	до 30 дней
Мировой судья	до месяца
Районный суд	до 2 месяцев

- [ ] Есть чек или иной документ о покупке.
- [ ] Адрес продавца взят из ЕГРЮЛ или ЕГРИП.
- [ ] Претензия в двух экземплярах.
- [ ] Сохранены опись и квитанция почты.
- [ ] Посчитана неустойка 1% в день.
- [ ] Записан день, когда истекают 10 дней.

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Полная версия в Word по ссылке на последней странице.

Директору ООО «_____»
от _____ (ФИО, адрес, телефон)

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате денежных средств

_____ года я купил у вас _____ за _____ руб. В товаре обнаружен недостаток: _____.

На основании ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» отказываюсь от договора.

Требую:

1. Вернуть _____ руб. в течение 10 дней.

2. При просрочке выплатить неустойку 1% в день (ст. 23 Закона).

Приложения: копия чека, копия договора, фото недостатка

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

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

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

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

4. **Конструктор претензии на возврат денег**
   протектор.москва/konstruktor-pretenzii-vozvrat-deneg

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