ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2665 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия продавцу: что изменилось в 2026 году

Как не потерять штраф и неустойку после закона № 500-ФЗ и как подать претензию через маркетплейс.

1 Что изменилось
2 Сроки и цифры
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

Что изменилось

Было и стало в одной таблице.

Вопрос	Было	Стало
Штраф 50%	автоматически	не при вине потребителя
Неустойка	без предела	не больше цены товара
Уступка неустойки	допускалась	запрещена до решения суда
Способы связи	искали сами	продавец обязан указать
Через маркетплейс	нельзя	можно с 01.10.2026

Важно

Срок ответа продавца прежний: 10 дней (ст. 22 закона № 2300-1).

РАЗДЕЛ 2

Сроки и цифры

Считайте до отправки претензии.

Неустойка = цена товара × 1% × дни просрочки, но не больше цены товара

Условный пример: товар 30 000 ₽, просрочка 40 дней, расчёт 12 000 ₽.

10 дней
ответ продавца

1% в день
неустойка, ст. 23

ст. 13
штраф 50%

РАЗДЕЛ 3

Чек-лист перед отправкой

Отметьте «да», если пункт выполнен.

- ☐ Найден адрес для претензий.
- ☐ Претензия письменная, есть отметка о приёме или опись.
- ☐ Указан способ ответа.
- ☐ Приложены чек и переписка.
- ☐ Товар передан на проверку, если просит продавец.
- ☐ Реквизиты для возврата указаны.
- ☐ Копия сохранена.
- ☐ Срок 10 дней отмечен в календаре.

Как читать

Два и более «нет»: исправьте до отправки, иначе штраф могут не присудить (п. 6 ст. 13).

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Полный текст в Word по ссылке на последней странице.

Продавцу: наименование, адрес
От: ФИО
Телефон, e-mail

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате денежных средств за товар

Я приобрёл(а) товар _____ стоимостью _____ ₽ (чек от _____). В товаре обнаружен недостаток: _____.

На основании ст. 18, 22 закона № 2300-1 ПРОШУ:

Вернуть уплаченную сумму _____ ₽ в течение 10 дней.

Ответ направить по адресу: _____.

Приложения: копия чека, фото недостатка, переписка с продавцом.

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: претензия продавцу, что изменилось**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/pretenziya-prodavtsu-izmeneniya-2026
2. **Защита прав потребителей**
   протектор.москва/uslugi/prava-potrebiteley
3. **Конструктор претензии**
   протектор.москва/konstruktor-pretenzii-vozvrat-deneg
4. **Калькулятор суммы иска**
   протектор.москва/calculator-summy-iska-potrebitelya
5. **Образец претензии в Word (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_prodavtsu_2665.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