ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2677 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия продавцу: как оспорить отказ

Экспресс-оценка шансов, сроки, доказательства и образец повторной претензии.

1 Оценка шансов
2 Сроки
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

Экспресс-оценка шансов

Отметьте, что у вас есть. Чем больше пунктов, тем сильнее позиция.

- [ ] Есть чек, договор или выписка банка
- [ ] Претензия отправлена письмом с описью
- [ ] Есть письменный отказ или молчание больше 10 дней
- [ ] Недостаток снят на фото и видео с датой
- [ ] Недостаток проявился в гарантию или за 2 года
- [ ] Есть заключение независимого эксперта
- [ ] Товар сохранил вид и комплектацию
- [ ] Продавец не доказал вину покупателя

> **!** **Важно**
> Пять отметок и больше — позиция сильная. Меньше трёх — сначала соберите доказательства.

РАЗДЕЛ 2

Сроки

Не путайте срок продавца и свой срок.

Что	Срок	Норма
Ответ на претензию о возврате денег	**10 дней**	ст. 22 Закона
Замена товара	**7 дней (20 с проверкой)**	ст. 21 Закона
Ремонт	**45 дней**	ст. 20 Закона
Недостаток без гарантии	**2 года**	п. 5 ст. 19 Закона
Обращение в суд	**3 года**	ст. 196 ГК
Жалоба в Роспотребнадзор	**30 дней рассмотрения**	ст. 12 № 59-ФЗ

РАЗДЕЛ 3

Доказательства

Соберите до подачи иска.

- [ ] Чек, выписка банка, договор
- [ ] Претензия с отметкой о вручении
- [ ] Письменный отказ или переписка
- [ ] Фото и видео недостатка
- [ ] Заключение эксперта (присутствие продавца)
- [ ] Акт приёма товара в сервис
- [ ] Копии для суда и ответчика (ст. 132 ГПК)

Совет

Иск до 100 000 ₽ — мировому судье, выше — в районный суд (ст. 23 ГПК). Пошлины нет до 1 000 000 ₽.

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Полный текст в Word по ссылке.

ООО «_____», адрес _____
От: _____, проживающего по адресу _____

ПОВТОРНАЯ ПРЕТЕНЗИЯ
в ответ на отказ продавца

«__» _____ 20__ г. приобрёл(а) товар _____ за _____ ₽. Обнаружен недостаток: _____. Ваш отказ от «__» _____ считаю незаконным.

Прошу вернуть _____ ₽ в течение 10 дней (ст. 22 Закона) и выплатить неустойку 1% в день (ст. 23).

При отказе обращусь в суд и в Роспотребнадзор, потребую штраф 50% и компенсацию морального вреда.

Приложения: чек, отказ, фото, заключение

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: как оспорить отказ продавца**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/zhaloby-potrebitelya/pretenziya-prodavtsu-kak-osporit

2. **Образец повторной претензии (Word)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_povtornoy_pretenzii_prodavtsu_2677.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. **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