ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2689 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия продавцу: последствия в цифрах

Что наступает после претензии, сколько это стоит, какие мифы мешают и как составить требование об устранении недостатка.

1 Что и когда наступает
2 Деньги в цифрах
3 Мифы и реальность
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 и когда наступает

Все сроки считаются от дня, когда продавец получил претензию.

Событие	Последствие	Норма
Прошло 10 дней, деньги не возвращены	**Неустойка 1% цены в день**	ст. 22, 23
Ремонт дольше 45 дней	**Возврат денег и неустойка**	ст. 20, 23
Замена дольше 7 дней	**Просрочка и неустойка**	ст. 21, 23
Суд, требование не исполнено	**Штраф 50% и моральный вред**	п. 6 ст. 13, ст. 15
Претензии не было	**Неустойка не идёт**	ст. 22, 23

Дата

Важна дата получения письма продавцом, а не дата отправки.

РАЗДЕЛ 2

Деньги в цифрах

Условный пример: товар за 60 000 ₽.

Просрочка	Неустойка	С ценой товара
10 дней	**6 000 ₽**	66 000 ₽
30 дней	**18 000 ₽**	78 000 ₽
90 дней	**54 000 ₽**	114 000 ₽
180 дней	**108 000 ₽**	168 000 ₽

Снижение

Продавец вправе просить суд снизить неустойку по ст. 333 ГК РФ. Пошлины нет при цене иска до 1 000 000 ₽.

РАЗДЕЛ 3

Мифы и реальность

Что люди думают и что бывает на деле.

Миф	Реальность
Без претензии иск не примут	Примут, но неустойки не будет
Деньги вернут сразу	У продавца 10 дней
Роспотребнадзор вернёт деньги	Он проверяет продавца, деньги взыскивает суд
Судиться дорого	Пошлины нет до 1 000 000 ₽
Гарантия кончилась, прав нет	Недостаток в пределах двух лет можно предъявить

- [ ] Чек или выписка банка.
- [ ] Фото и видео недостатка.
- [ ] Опись вложения и квитанция почты.
- [ ] Не вскрывайте товар и не ремонтируйте сами.

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Краткая версия. Полный текст — в Word.

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

ПРЕТЕНЗИЯ

о безвозмездном устранении недостатка товара

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

В товаре обнаружен недостаток: _____.

На основании ст. 18, 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу безвозмездно устранить недостаток в срок, не превышающий 45 дней.

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

Копия чека.

Фото недостатка.

Приложения: нет

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: претензия продавцу, риски и последствия**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/pretenziya-prodavtsu-posledstviya

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