ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2701 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Памятка «Ваши права»: претензия продавцу

Права и обязанности покупателя и продавца, сроки по закону, чек-лист доказательств и образец претензии.

1 Права и обязанности
2 Сроки
3 Доказательства
4 Куда жаловаться
5 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

Права и обязанности

Что вправе требовать покупатель и что обязан сделать продавец.

Сторона	Право	Обязанность
Покупатель	Ремонт, замена, скидка, возврат денег (ст. 18)	Доказать покупку, дать товар на проверку
Покупатель	Присутствовать на экспертизе (п. 5 ст. 18)	Соблюдать правила эксплуатации
Продавец	Проверить качество, назначить экспертизу	Ответить на претензию в срок (ст. 22)
Продавец	Отказать при вине покупателя (п. 6 ст. 18)	Платить неустойку 1% в день (ст. 23)

Помните

Выбор требования принадлежит покупателю, а не магазину.

РАЗДЕЛ 2

Сроки

Срок идёт со дня, когда продавец получил требование.

Требование	Срок	Норма
Возврат денег, скидка	10 дней	ст. 22
Замена товара	7 дней, до 20 при проверке	ст. 21
Ремонт	до 45 дней	ст. 20
Ответ Роспотребнадзора	30 дней	ст. 12 № 59-ФЗ

Неустойка = цена × 1% × дни просрочки

Цена 40 000 ₽ — 400 ₽ в день (ст. 23 закона № 2300-1)

РАЗДЕЛ 3

Доказательства

Собирайте их сразу, не дожидаясь ответа магазина.

- [ ] Фото и видео недостатка с серийным номером
- [ ] Чек или выписка из банка
- [ ] Гарантийный талон, договор
- [ ] Переписка с продавцом и скриншоты заказа
- [ ] Претензия заказным письмом с описью вложения
- [ ] Записана дата получения письма продавцом

> **Без чека**
> Покупку подтвердят выписка из банка и переписка (п. 5 ст. 18).

РАЗДЕЛ 4

Куда жаловаться

Нет ответа за 10 дней — действуйте по порядку.

1. Проверьте дату получения претензии: опись, чек, отчёт об отслеживании.
2. Посчитайте неустойку (ст. 23) и штраф 50% (п. 6 ст. 13).
3. Подайте жалобу в Управление Роспотребнадзора по городу Москве.
4. Подайте иск по месту жительства: до 100 000 ₽ мировому судье, выше — в районный суд.
5. Пошлины нет при цене иска до 1 000 000 ₽ (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ).

РАЗДЕЛ 5

Образец претензии

Сокращённо. Полный текст в Word.

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

ПРЕТЕНЗИЯ

об устранении недостатков товара

«__» _____ 20__ г. я купил(а) у вас _____ за _____ руб. В товаре обнаружен недостаток: _____.

На основании ст. 18 закона «О защите прав потребителей» требую безвозмездно устранить недостаток.

ПРОШУ: устранить недостаток в срок, не превышающий 45 дней (ст. 20), иначе потребую неустойку (ст. 23), штраф (п. 6 ст. 13) и компенсацию морального вреда (ст. 15).

Копия чека или выписки.

Фото недостатка.

Приложения: нет

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: претензия продавцу, права сторон**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/pretenziya-prodavtsu-prava-i-obyazannosti-storon

2. **Образец претензии (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_ob_ustranenii_nedostatkov_2701.docx

3. **Конструктор претензии**
   протектор.москва/konstruktor-pretenzii-vozvrat-deneg

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

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