

БЫТ, ЖКХ И ПОТРЕБИТЕЛИ · ДОСТАВКА

Доставка опоздала: что требовать от продавца и сколько неустойки

Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 13, 15, 16, 17, 23.1, 26.1, 28 · ГК РФ ст. 401, 457 · НК РФ ст. 333.36 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Сначала поймите, что именно опоздало: **оплаченный товар** или **услуга** (доставка как отдельная услуга, ремонт, монтаж). От этого зависит статья закона, ваши требования и размер неустойки. Потом зафиксируйте срок, напишите претензию, и если продавец молчит — иск.

Шаг 1. Какая статья ваша

	ОПЛАЧЕННЫЙ ТОВАР НЕ ПРИВЕЗЛИ	СОРВАЛИ УСЛУГУ ИЛИ РАБОТУ
Норма	ст. 23.1 закона о защите прав потребителей	ст. 28 того же закона
Что можно требовать	Привезти в новый срок или вернуть предоплату	Новый срок; сделать силами другого за счёт исполнителя; снизить цену; отказаться от договора и вернуть деньги
Неустойка	0,5 % от предоплаты за день, не больше суммы предоплаты	3 % от цены услуги за день, не больше цены услуги
Срок возврата денег	10 дней с требования	10 дней с требования (ст. 31)

3 % в день — не для товара. За опоздавший товар неустойка 0,5 % в день. Если доставку оплачивали отдельно, 3 % считают от цены доставки, а не от цены товара.

Шаг 2. Зафиксируйте срок и просрочку

- 1 Найдите обещанный срок**
Договор, карточка заказа, письмо или СМС с датой, чек. Сделайте скриншоты с датой и номером заказа.
- 2 Сохраните переписку о переносе**
Новый срок действует, если вы на него согласились. Устное «курьер задержится» срок не меняет — но и доказать его трудно, поэтому переписка важнее звонков.
- 3 Сохраните оплату**
Чек, выписка банка, история платежа в приложении.

Шаг 3. Претензия

Напишите продавцу или исполнителю из чека и карточки заказа. Если товар продаёт не маркетплейс, а продавец на нём, — претензию продавцу, копию площадке.

_____ (продавец, ИНН/ОГРН из чека)
от _____ (ФИО), адрес
_____, телефон _____

Претензия о нарушении срока передачи товара

_____ я оформил(а) заказ № _____ и внёс(ла) предоплату _____ ₽. Срок передачи — _____. Товар не передан.

На основании ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую: передать товар до _____ / вернуть предоплату _____ ₽ в течение 10 дней, а также выплатить неустойку 0,5 % от суммы предоплаты за каждый день просрочки с _____.

Ответ прошу направить по адресу или телефону выше. Если требование не выполнят, обращусь в суд и потребую также компенсацию морального вреда и штраф по п. 6 ст. 13 Закона.

Дата _____

Подпись _____

Для услуги замените ст. 23.1 на ст. 28 и 0,5 % на 3 % от цены услуги. Вручите под отметку, заказным письмом с описью или через форму на сайте — сохраните подтверждение.

Шаг 4. Если не ответили или отказали

✓ Иск в суд по вашему месту жительства

СТ. 17 ЗАКОНА

Можно в суд по адресу продавца или по месту заключения договора — выбор ваш.

✓ Госпошлина

СТ. 333.36 НК

Потребитель не платит её при цене иска до 1 млн ₽.

✓ Что ещё взыскивают

СТ. 13, 15

Моральный вред, убытки, судебные расходы. Штраф 50 % от присуждённой суммы суд назначает, если продавец не выполнил требование добровольно.

Что говорят продавцы

✗ «По нашему договору неустойка меньше»

СТ. 16

Условие хуже закона для потребителя недействительно.

✗ «Сначала дождитесь товара»

СТ. 23.1

Выбор — привезти или вернуть деньги — делаете вы.

! «Форс-мажор»

СТ. 401 ГК

Продавец освобождается, только если докажет непреодолимую силу. Загрузка склада и нехватка курьеров ею не считаются.

Чего не делать

- ✗ Не соглашайтесь на новый срок в переписке, если хотите вернуть деньги, — с согласия считают новую просрочку.
- ✗ Не считайте 3 % от цены товара — суд снизит требование, а продавец получит довод.
- ✗ Не идите в суд без письменной претензии: без неё трудно получить штраф 50 %.

КОДОВОЕ СЛОВО

ДОСТАВКА

Напишите его боту **@labpravabot** — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.

Телефон **+7 (499) 390-60-21** · labprav.ru

Заказ не привезли, а деньги не вернули? Пришлите в Telegram **@labpravabot** скриншот заказа и переписки — скажем, какую статью применять и сколько неустойки набежало.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону **+7 (499) 390-60-21**.