

АВТО И ДТП · ПОКУПКА АВТОМОБИЛЯ

Машина из салона с недостатком: когда можно вернуть и шаблон претензии

Закон РФ «О защите прав потребителей» преамбула, ст. 13, 15, 18, 19, 20, 22, 23, 24 · ПП РФ № 924 от 10.11.2011 · Пленум ВС № 17 от 28.06.2012 п. 13 · ГК РФ ст. 165.1 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Автомобиль — технически сложный товар (ПП № 924). Вернуть деньги можно не по любой поломке, а в четырёх случаях. Найдите свой в таблице, затем заполните шаблон. Лист — для машины, купленной у салона или дилера. При покупке у частного лица закон о защите прав потребителей не действует.

Когда салон обязан вернуть деньги

СИТУАЦИЯ	ОСНОВАНИЕ
Любой недостаток в первые 15 дней после передачи машины	п. 1 ст. 18
Существенный недостаток — неустранимый, дорогой или долгий в ремонте, проявился снова после ремонта	п. 1 ст. 18, преамбула закона, п. 13 Пленума ВС № 17
Ремонт по гарантии дольше 45 дней	ст. 20
В каждом году гарантии машина в сумме больше 30 дней стояла в ремонте	п. 1 ст. 18

«Ремонт дороже 10 % цены» — не признак существенного недостатка. Такого правила в законе нет. Существенность оценивает суд — по затратам и времени на ремонт и повторности.

Как вручить претензию и что дальше

- 1 Лично или заказным письмом с описью**
Лично — два экземпляра, на вашем дата, подпись и должность сотрудника. Письмо — на юридический адрес из ЕГРЮЛ. Не получили письмо — оно всё равно считается доставленным (ст. 165.1 ГК).
- 2 Отдайте машину на проверку качества**
Если салон просит. При споре он проводит экспертизу за свой счёт, вы вправе присутствовать (п. 5 ст. 18).
- 3 Через 10 дней без денег — в суд**
По месту своего жительства, без госпошлины при иске до 1 млн ₽. Неустойка идёт с 11-го дня после вручения.

Шаблон претензии

Кому: _____ (продавец:
наименование, ИНН, юридический адрес)
От: _____ (ФИО), адрес
_____, телефон _____

Претензия о возврате денег за автомобиль

_____ по договору № _____ я купил(а) у вас автомобиль _____, VIN
_____, за _____ руб. Автомобиль передан _____.

_____ выявлен недостаток: _____. Основание для отказа от договора (нужное
оставить): недостаток выявлен в течение 15 дней после передачи / недостаток существенный:
_____ / срок ремонта 45 дней нарушен, автомобиль в ремонте с _____ / в ____-м году гарантии
автомобиль был в ремонте ____ дней.

На основании п. 1 ст. 18 и ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» отказываюсь от договора и
требую в течение 10 дней вернуть _____ руб., а также разницу с ценой такого же автомобиля на день
возврата (п. 4 ст. 24). Автомобиль готов передать для проверки качества по вашему требованию.

Если требование не будет выполнено, обращусь в суд и потребую неустойку 1 % цены за каждый день
просрочки (ст. 23), компенсацию морального вреда (ст. 15) и штраф 50 % (п. 6 ст. 13).

Приложения: копия договора, платёжного документа, акта приёма-передачи; заказ-наряды; фото или
видео неисправности.

Дата _____

Подпись _____

Чего не делать

- ✗ Не чините машину у стороннего сервиса до проверки качества: салон скажет, что недостаток из-за ремонта.
- ✗ Не отказывайтесь отдать машину на проверку — суд может снизить неустойку и штраф.
- ✗ Не соглашайтесь на ремонт, если хотите вернуть деньги: согласие меняет требование.

КОДОВОЕ СЛОВО

претензия

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

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

Салон тянет с ремонтом или отказал в возврате? Пришлите в Telegram @labpravabot фото договора, заказ-нарядов и ответа салона — скажем, есть ли основание вернуть деньги 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.