

БЫТ, ЖКХ И ПОТРЕБИТЕЛИ · ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

# Магазин продал просроченный товар и не возвращает деньги: претензия и что дальше

Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 5, 13, 15, 17, 18, 22, 23 · ГПК РФ ст. 23 · Актуально на октябрь 2026

## Как пользоваться этим листом

Порядок такой: претензия магазину → 10 дней → суд и, если хотите, жалоба в Роспотребнадзор. Деньги возвращает магазин или суд. Роспотребнадзор может только наказать магазин. Поэтому первой идёт претензия, а не жалоба.

## На что вы имеете право

- ✓ **Вернуть деньги или заменить товар** П. 5 СТ. 5, СТ. 18  
Продавать товар с истёкшим сроком годности нельзя. Это недостаток товара, а не «передумал».
- ✓ **Деньги — за 10 дней** СТ. 22  
Срок считают со дня, когда магазин получил претензию.
- ✓ **Неустойка 1 % цены за каждый день просрочки** СТ. 23  
Начинает идти после 10 дней — только если требование предъявлено.
- ✓ **Чека нет — право есть** П. 5 СТ. 18  
Покупку подтвердят выписка по карте или свидетели.

## Шаблон претензии

Руководителю \_\_\_\_\_ (наименование  
продавца, адрес магазина)  
от \_\_\_\_\_ (ФИО), адрес  
\_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_

### Претензия

\_\_\_\_\_ 2026 г. в вашем магазине по адресу \_\_\_\_\_ я купил(а) \_\_\_\_\_ по цене \_\_\_\_\_ руб. Срок годности товара истёк \_\_\_\_\_ — до дня покупки. Продажа такого товара запрещена (п. 5 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

На основании ст. 18 и 22 этого закона прошу в течение 10 дней вернуть \_\_\_\_\_ руб. наличными / на карту \_\_\_\_\_. В противном случае обращаюсь в суд с требованием о неустойке (ст. 23), компенсации морального вреда (ст. 15) и штрафе 50 % (п. 6 ст. 13).

Приложения: копия чека или выписки по карте, фото упаковки с датой.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Два экземпляра. На вашем продавец ставит дату, подпись и должность. Отказывается — заказное письмо с описью и уведомлением на юридический адрес.

## Если отказали или молчат 10 дней

### 1 Иск в суд

По месту вашего жительства (ст. 17). До 100 000 ₽ — мировой судья. Госпошлину потребитель не платит. Просите: цену товара, неустойку, моральный вред и штраф 50 % от присуждённого.

### 2 Жалоба в Роспотребнадзор

Через сайт управления или Госуслуги, с копией претензии и отметкой о вручении. Без претензии проверку по жалобе, как правило, не назначают. Жалоба наказывает магазин, но деньги не вернёт.

## Что собрать сразу

- Фото и видео упаковки с датой изготовления и сроком годности. Сам товар не выбрасывайте.
- Чек или выписку по карте.
- Свой экземпляр претензии с отметкой или почтовую квитанцию с описью.
- Имена и телефоны свидетелей, если продавец отказал устно.

### Чего не делать

- ✗ Не начинайте с жалобы в Роспотребнадзор — денег она не вернёт.
- ✗ Не отдавайте товар без акта или расписки о приёме.
- ✗ Не соглашайтесь на «бонусы» вместо денег, если хотите деньги.

КОДОВОЕ СЛОВО

**ПРОСРОЧКА**

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

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

**Пришлите документы — посмотрим.** Фото документов и одну фразу о ситуации в Telegram **@labpravabot** — скажем, что в них не так и какие сроки уже идут.

**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**.