

БЫТ, ЖКХ И ПОТРЕБИТЕЛИ · ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Магазин не вернул деньги за товар с недостатком: шаблон претензии

Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 12, 13, 15, 18, 22, 23 · ПП РФ № 924 от 10.11.2011 · ГК РФ ст. 165.1, 395 · Пленум ВС № 7 от 24.03.2016 п. 42 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Шаблон подходит для магазина, интернет-магазина и продавца на маркетплейсе — для товаров. Пишите первую претензию или повторную, если продавец промолчал 10 дней. Пункты «только для повторной» уберите, если пишете впервые.

Проверьте до отправки**✓ Кому писать**

СТ. 12, 18

Продавцу из чека или карточки товара. На маркетплейсе площадка отвечает сама, только если она и есть продавец, — ей отправьте копию.

✓ Технически сложный товар

ПП № 924

Телефон, ноутбук, крупная техника, авто. Деньги вернут по любому недостатку в первые 15 дней. Позже — только при существенном недостатке, просрочке ремонта или если за год гарантии товар больше 30 дней был в ремонте.

✓ Проверка качества

П. 5 СТ. 18

10 дней она не продлевает. Но отдать товар на проверку по требованию продавца обязательно. Не отдадите — суд может отказать в неустойке и штрафе.

✗ Проценты по ст. 395 ГК

П. 4 СТ. 395

Вместе с неустойкой 1 % за тот же период их не взыскивают (п. 42 Пленума ВС № 7). Требуйте неустойку.

Шаблон претензии

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

Претензия о возврате денег за товар с недостатком

_____ я купил(а) у вас _____ по цене _____ руб. _____ в товаре выявлен недостаток: _____. Товар для проверки качества передан / готов передать по вашему требованию.

Только для повторной: _____ вы получили мою претензию о возврате денег. Срок 10 дней (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей») истёк _____, деньги не возвращены.

На основании п. 1 ст. 18 и ст. 22 этого закона отказываюсь от договора и требую вернуть _____ руб.
Только для повторной: и выплатить неустойку по ст. 23 — _____ руб. на дату претензии; она начисляется до дня возврата денег.

Если требования не будут выполнены, обращусь в суд и потребую также компенсацию морального вреда (ст. 15), штраф 50 % (п. 6 ст. 13) и судебные расходы.

Приложения: копия чека или выписки по карте; фото недостатка; *для повторной* — копия первой претензии и подтверждение вручения.

Дата _____

Подпись _____

Как посчитать неустойку

Цена товара × 1 % × число дней. Дни — с 11-го дня после вручения первой претензии по дату новой. Пример: товар за 20 000 ₽, просрочка 15 дней — $20\,000 \times 1\% \times 15 = 3\,000$ ₽.

Как вручить

1 Лично

Два экземпляра, на вашем — дата, подпись и должность сотрудника.

2 Почтой

Заказным письмом с описью вложения на юридический адрес из ЕГРЮЛ или ЕГРИП. Срок считают со дня получения. Не забрал письмо — оно всё равно считается доставленным (ст. 165.1 ГК), дату берите по треку.

3 Через площадку или e-mail

Только если продавец сам указал этот канал для претензий. Сохраните скриншоты с датой.

За услугу (ремонт, химчистка, установка) правила другие: возврат денег — 10 дней по ст. 31, неустойка 3 % в день и не больше цены услуги (п. 5 ст. 28). Этот шаблон для товаров.

Чего не делать

- ✗ Не пишите «направлена» вместо «получена»: срок идёт со дня вручения.
- ✗ Не отказывайтесь отдать товар на проверку качества.
- ✗ Не требуйте одновременно неустойку и проценты по ст. 395 — суд оставит одно, а претензия выглядит слабее.

КОДОВОЕ СЛОВО

ПРОЦЕНТ

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**.