



ПОТРЕБИТЕЛЯМ · СПОР С ПРОДАВЦОМ

Спор с продавцом по шагам: что фиксировать, когда претензия, когда суд

Закон РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» ст. 13, 15, 18, 22, 23, 25, 26.1 · ГК РФ ст. 401, 435–438, 450.1 ·

Постановление Пленума ВС РФ № 17 от 28.06.2012 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Товар не тот, деньги не вернули, в чате обещали и забыли. Исход спора решают не эмоции, а три вещи: зафиксированные доказательства, правильно поданная претензия и расчёт суммы. Переписка в чате поддержки претензией не является — и это самая частая причина проигрыша. Ниже — порядок действий и чего стоит каждый день ожидания.

Что важно понимать с самого начала

✓ Оферта фиксируется на момент заказа

УСЛОВИЯ

Продавец вправе менять условия на сайте, но к вашему заказу применяются те, что действовали при оформлении. Сохраните скриншот страницы с ценой, сроком и описанием.

✓ Чат с поддержкой — слабое доказательство

ФОРМА

Сообщение в чате продавец легко отрицает: «не получали», «не то требование». Надёжно — письменная претензия с подтверждением вручения. С её даты считаются сроки и неустойка.

✓ Неустойка считается с 11-го дня

1 % В ДЕНЬ

На возврат денег закон даёт 10 дней. Дальше — 1 % от цены товара за каждый день просрочки.

✓ Штраф 50 % — за отказ по претензии

СУД

Если суд удовлетворит требования, сверху взыщут половину присуждённого — за то, что продавец не решил вопрос добровольно.

✗ «Это форс-мажор, мы не виноваты»

ПРОВЕРИТЬ

Форс-мажор — обстоятельства чрезвычайные и непредотвратимые. Поломка на складе, отсутствие товара у поставщика и рост курса к ним не относятся (ГК РФ ст. 401).

✗ Скидка вместо компенсации

ВЫБОР

Соглашаясь на скидку или бонусы, вы закрываете спор. Требуйте деньги, если нужны деньги, — право выбора требования ваше.

Что делать — по шагам

1 Зафиксируйте всё в первый день

- Скриншоты карточки товара, oferty, стоимости и срока доставки — со ссылкой и датой в кадре.
- Чек, подтверждение оплаты, номер заказа, переписка целиком (не фрагментом).
- Фото и видео распаковки и дефекта, упаковка с маркировкой — не выбрасывайте.

2 Определите требование

- Возврат денег, замена, уменьшение цены, устранение недостатка, возмещение расходов — выбираете вы.
- Дистанционная покупка: отказаться можно в течение 7 дней без причины, а если памятка о сроке не вручена — в течение 3 месяцев (ст. 26.1).

3 Подайте письменную претензию

- По шаблону ниже: на юридический адрес из ЕГРЮЛ, заказным с описью вложения, плюс дубль через форму на сайте.
- Опись и квитанция — доказательство даты. С неё считаются 10 дней и неустойка.

4 Посчитайте сумму

- Основное требование + неустойка 1 % в день + убытки (доставка, экспертиза, хранение).
- Моральный вред — отдельным требованием, суд определяет размер сам.
- Штраф 50 % от присуждённого суд взыскивает без отдельной просьбы.

5 Иск, если молчат или отказали

- По вашему выбору: по месту жительства, по месту заключения договора или по адресу продавца.
- Госпошлина при цене иска до 1 млн ₽ не платится.
- До 100 000 ₽ — мировой судья, свыше — районный суд.

Чего не делать

- ✗ Не ограничивайтесь чатом: без письменной претензии дату требования трудно доказать.
- ✗ Не выбрасывайте упаковку и бракованный товар до конца спора.
- ✗ Не соглашайтесь на бонусы, если нужны деньги, — повторно требовать нельзя.
- ✗ Не подписывайте соглашение о «полном урегулировании», не пересчитав неустойку.

Сроки

ЧТО	СРОК	ОСНОВАНИЕ
Возврат денег по претензии	10 дней	2300-1 ст. 22
Замена товара	7 дней, с проверкой качества — 20	2300-1 ст. 21
Устранение недостатков	не более 45 дней	2300-1 ст. 20
Отказ от товара, купленного дистанционно	7 дней; без памятки — 3 месяца	2300-1 ст. 26.1
Неустойка за просрочку возврата	1 % цены товара за день	2300-1 ст. 23
Срок исковой давности	3 года	ГК РФ ст. 196

Пример. Товар за 40 000 ₽, деньги не вернули 60 дней после претензии. Неустойка: $40\,000 \times 1\% \times 50$ дней просрочки = 20 000 ₽. Плюс моральный вред и штраф 50 % от присуждённого. Иск оказывается дороже самого товара — и это законный расчёт, а не запрос «побольше».

Когда звонить юристу

- Сумма крупная или продавец отказал письменно.
- Продавец — иностранный магазин или площадка-посредник.
- Нужна экспертиза качества и спор о том, кто её оплачивает.
- Вам предлагают подписать соглашение об отказе от претензий.

КОДОВОЕ СЛОВО

ДОКАЗАТЕЛЬСТВА

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

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

Претензия продавцу

Адрес берите из ЕГРЮЛ, а не с сайта. Отправляйте заказным письмом с описью вложения и дублируйте через форму обратной связи — скриншот отправки сохраните.

Кому: _____ (наименование продавца), ИНН _____,
адрес: _____

От: _____ (ФИО), адрес: _____,
телефон: _____, e-mail: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

«__» _____ 20__ г. я приобрёл(а) у вас _____ (наименование товара или услуги), заказ № _____, на сумму _____ ₽, оплата произведена _____.

Обнаружено: _____

На основании ст. _____ Закона РФ «О защите прав потребителей» ТРЕБУЮ в течение 10 дней со дня получения настоящей претензии:

- 1) _____ (вернуть уплаченные денежные средства в размере _____ ₽ / заменить товар / соразмерно уменьшить цену);
- 2) возместить убытки в размере _____ ₽ (доставка, экспертиза, хранение — чеки прилагаются).

Реквизиты для перечисления: _____

При неудовлетворении требования в установленный срок обращусь в суд с требованием о взыскании неустойки в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки, компенсации морального вреда и штрафа в размере 50 % от присуждённой суммы (ст. 13, 15, 23 Закона).

Приложения: копия чека; копия подтверждения заказа; фотографии; переписка; _____.

«__» _____ 20__ г.

Подпись _____ / _____ /

Пришлите документы — посмотрим. Фото чека, переписки и дефекта в Telegram @labpravabot.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — расчёт неустойки и штрафа, претензия и иск. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.