



Образец: претензия о возврате денег продавцу или исполнителю (2026)

Товар с недостатком, покупка онлайн, предоплата без товара, отказ от услуги или некачественная работа: требование вернуть деньги по Закону о защите прав потребителей. Срок — 10 дней, за просрочку — неустойка. Заполнить со своими данными бесплатно: gorinkirill.ru/dokumenty/pretenziya-vozvrat-deneg/. Данные в образце вымышлены.

ООО «Пример-Маркет»

ИНН 0000000000

Адрес: 000000, г. Примерск, ул. Примерная, д. 2, офис 1

E-mail: info@primer-market.example

Потребитель: Примерова Анна Сергеевна

Адрес: 000000, г. Примерск, ул. Примерная, д. 3, кв. 12

Тел.: +7 (900) 000-00-00, e-mail: primer@example.ru

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате денежных средств (абз. 6 п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей)

05.09.2026 я приобрёл(а) смартфон Пример X1, 128 ГБ (кассовый чек № 0000 от 05.09.2026). Уплачено 45 990 руб. Покупка совершена для личных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

Через три недели после покупки смартфон перестал заряжаться: при подключении исправного зарядного устройства индикатор заряда не появляется. Следов падения, ударов и попадания влаги на корпусе нет, правила эксплуатации я не нарушала.

В соответствии с абзацем шестым п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» при обнаружении в товаре недостатков, не оговорённых продавцом, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Отсутствие кассового чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований (п. 5 ст. 18 Закона). Товар с недостатками готов(а) возвратить по требованию продавца и за его счёт.

Требование о возврате уплаченной за товар суммы подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления (ст. 22 Закона). За нарушение этого срока продавец уплачивает неустойку в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки (п. 1 ст. 23 Закона).

Если требование не будет удовлетворено, я буду вынужден(а) обратиться в суд. Иск о защите прав потребителей можно предъявить по месту моего жительства (п. 2 ст. 17 Закона); при подаче такого иска с ценой до 1 000 000 руб. потребитель освобождён от уплаты государственной пошлины (подп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ). Помимо возврата денег и неустойки буду просить взыскать компенсацию морального вреда (ст. 15 Закона) и штраф в размере пятидесяти процентов от присуждённой суммы за несоблюдение добровольного порядка (п. 6 ст. 13 Закона).

ТРЕБУЮ:

- Вернуть уплаченные за товар денежные средства в сумме 45 990 руб. на банковскую карту, с которой производилась оплата.
- Сообщить, куда и когда передать товар, если продавец требует его возврата.
- Ответ направить по адресу: 000000, г. Примерск, ул. Примерная, д. 3, кв. 12 или на e-mail primer@example.ru.

Приложения:



кассовый чек № 0000 от 05.09.2026 (копия);
документы и фотографии, подтверждающие недостаток или нарушение срока (копии, если есть).

Потребитель

«08» октября 2026 г. _____ / Примерова Анна Сергеевна /



Перед отправкой документа

- Замените вымышленные данные своими — точно как в паспорте, договоре и постановлении.
- Сохраните копию: отдайте лично с отметкой о получении или отправьте заказным письмом с описью вложения.
- Если ответа нет в срок или ситуация сложнее образца — юрист бесплатно посмотрит документы и подскажет следующий шаг.



Заполнить онлайн и скачать готовый документ

gorinkirill.ru/dokumenty/pretenziya-vozvrat-deneg/

Вопрос юристу: [8 800 555-72-55](tel:88005557255) · [Telegram](#) · [MAX](#)

Образец подготовлен «Банкротство с Гориным», gorinkirill.ru.