Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**Как потребителю составить и предъявить претензию о возврате денежных средств за некачественный товар?**

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, в частности, в случае обнаружения в товаре недостатков. Для этого необходимо составить претензию о возврате денежных средств за некачественный товар, в которой изложить основания ее предъявления и заявить свои требования ([п. 4 ст. 503](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=49) ГК РФ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=19), [3 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=27) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Для составления и предъявления претензии о возврате денежных средств за некачественный товар рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

**Шаг 1. Составьте претензию**

[Претензия](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=18758) составляется в свободной форме. В ней следует указать ([Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100020) Роспотребнадзора):

1. Данные получателя претензии: наименование или фамилию, имя, отчество (при наличии) продавца (изготовителя, импортера), адрес его места нахождения (жительства), телефон, адрес электронной почты (если известен).

Наименование организации или фамилия, имя, отчество (при наличии) ИП, ИНН могут быть указаны, например, в чеке или квитанции за товар ([п. 1 ст. 4.7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=436792&dst=448) Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ).

Адрес места нахождения юридического лица можно узнать также по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России ([ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465824&dst=204), [пп. "в" п. 1 ст. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465824&dst=336), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465824&dst=454), [8 ст. 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465824&dst=78) Закона от 08.08.2001 N 129-ФЗ; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=461634&dst=50), [пп. 5.5.6 п. 5.5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=461634&dst=100064) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.09.2004 N 506).

1. Ваши данные: фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты (если имеется).
2. Описание оснований предъявления претензии. Для этого рекомендуется указать описание приобретенного товара, дату и место его приобретения, его стоимость, размер расходов, связанных с приобретением товара (например, стоимость доставки, установки товара, консультации специалиста), а также описание выявленного недостатка и обстоятельств его обнаружения.
3. Требования об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества суммы.
4. Реквизиты вашего банковского счета, на который получателю претензии необходимо перечислить денежные средства.
5. Перечень прилагаемых к претензии документов.
6. Дату и вашу подпись.

**Шаг 2. Подготовьте необходимые документы**

Перечень документов, которые необходимо приложить к претензии, определяется с учетом фактических обстоятельств дела.

По общему правилу к претензии рекомендуется приложить кассовый чек (банковскую выписку или иной документ, подтверждающий факт покупки или списания денежных средств в счет оплаты за товар), документы, подтверждающие приобретение дополнительных услуг, непосредственно связанных с покупкой товара, а также акт проведенной экспертизы или заключение специалиста, содержащие выводы о наличии и/или причинах возникновения недостатка (если имеются).

При этом отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. Подтверждением приобретения и оплаты товара могут быть, в частности, свидетельские показания ([ст. 493](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100192) ГК РФ; [п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100132) Закона N 2300-1; [п. 43](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100097) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100007) Роспотребнадзора).

**Шаг 3. Направьте претензию и необходимые документы продавцу (изготовителю, импортеру)**

Если иное не установлено договором, направить претензию можно следующими способами ([ст. 165.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=471848&dst=352) ГК РФ; [п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448757&dst=100047) Правил, утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382; [п. п. 64](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=181602&dst=100169), [65](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=181602&dst=100171) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25; [п. п. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388236&dst=100057), [13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388236&dst=100060) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 N 18; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100028) Роспотребнадзора):

1. По почте или с помощью иных служб доставки. Рекомендуется направить претензию почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения. Направление претензии, например, посредством электронной почты, факсимильной и иной связи законодательством также не запрещается. Однако в этом случае должна иметься возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована.
2. Лично путем подачи претензии уполномоченному лицу (директору магазина, старшему администратору, секретарю и т.п.). Рекомендуется изготовить два экземпляра претензии, и желательно, чтобы на вашем экземпляре лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись и дату принятия претензии.

Бремя доказывания факта направления претензии лежит на отправителе ([п. 67](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=181602&dst=100173) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 25).

Возвратить уплаченную за товар денежную сумму продавец (изготовитель, импортер) обязан в течение 10 дней со дня предъявления требования ([ст. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100395) Закона N 2300-1).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:* [Как вернуть некачественный товар продавцу?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200203)
* [Как доказывать факт продажи некачественных товаров, выполнения работ или оказания услуг с недостатками?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200262)
* [Какие сроки предусмотрены для предъявления и рассмотрения требований по недостаткам товара?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200275)
 |  |