

Кому: ООО «...» / ИП Фамилия И. О. — продавец или исполнитель, как в чеке или договоре
ИНН ..., ОГРН/ОГРНИП ...
Адрес: юридический адрес или адрес магазина

От: Фамилия Имя Отчество
Адрес: ...
Телефон, e-mail для ответа: ...

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате уплаченных денег

Дата я купил(а) в магазине по адресу ... / заказал(а) на сайте ... / заключил(а) договор № ... на оказание услуги название товара или услуги за ... руб. Оплата подтверждается кассовым чеком № ... / выпиской банка / договором.

ВАРИАНТ 1 — товар с недостатком. В товаре обнаружился недостаток: опишите: не включается, трещина на корпусе и т. п. При продаже о нём не предупреждали. При обнаружении недостатка покупатель вправе отказаться от договора купли-продажи и потребовать вернуть уплаченную сумму (п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», далее — Закон). Продавец обязан принять товар и при необходимости провести проверку качества, покупатель вправе в ней участвовать (п. 5 ст. 18 Закона). Требование о возврате денег выполняется в течение 10 дней (ст. 22 Закона), за каждый день просрочки продавец платит неустойку 1 % цены товара (п. 1 ст. 23 Закона).

ВАРИАНТ 2 — товар без недостатков, купленный в интернете. Товар мне не подошёл, от него я отказываюсь. Товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид и потребительские свойства, есть документ об оплате. При покупке дистанционным способом покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его получения, а после получения — в течение 7 дней; если письменную информацию о порядке и сроках возврата при доставке не дали — в течение 3 месяцев. Продавец возвращает деньги за вычетом своих расходов на доставку возвращённого товара не позднее 10 дней со дня требования (п. 4 ст. 26.1 Закона). Товар получен мной **дата**, письменную информацию о порядке возврата мне не дали / дали.

ВАРИАНТ 3 — услуга. Исполнитель нарушил срок: услуга должна была быть оказана до ..., но не оказана / Услуга оказана с существенными недостатками: ... / Я передумал(а) и отказываюсь от услуги. Поэтому от договора я отказываюсь. Если нарушен срок или есть недостатки: потребитель вправе отказаться от договора и потребовать возврата денег и возмещения убытков (п. 1 ст. 28, п. 1 ст. 29 Закона); требование выполняется в течение 10 дней (п. 1 ст. 31 Закона), за просрочку — неустойка 3 % цены услуги в день (п. 5 ст. 28 Закона). Если просто передумали: потребитель вправе отказаться от договора в любое время, оплатив исполнителю фактически понесённые расходы (ст. 32 Закона, п. 1 ст. 782 ГК РФ); услуга не оказана вовсе / оказана частично на ... руб.

Моральный вред, причинённый потребителю нарушением его прав, возмещается (ст. 15 Закона). Если требование не будет выполнено добровольно, суд взыщет с продавца (исполнителя) штраф 50 % от присуждённой суммы (п. 6 ст. 13 Закона).

На основании изложенного **требую:**

1. Вернуть мне ... руб., уплаченные за товар / услугу, в течение 10 дней со дня получения претензии на банковскую карту по реквизитам: ... / наличными.

2. Для варианта 1: Принять товар. Если нужна проверка качества, сообщить мне дату, время и место — я буду участвовать.

3. Ответ направить по адресу ... / на e-mail

Если требование не будет выполнено в срок, я обращусь в суд с иском о возврате денег, неустойки или процентов за просрочку, компенсации морального вреда и штрафа 50 % от присуждённой суммы.

Приложения:

1. Копия кассового чека / выписки банка.

2. Копия договора / страницы заказа на сайте.

3. Фото недостатка — для варианта 1.

4. Копия переписки с продавцом или исполнителем — если есть.

«__» _____ 2026 г.

_____ / Фамилия И. О. /