

ПОШАГОВАЯ ПАМЯТКА ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ · 2026

Возврат денег за товар

Возврат денег за товар. Защита прав потребителя. Консультация и юридическое сопровождение в Москве.

Куда обращаться	Продавец/исполнитель; при споре - Роспотребнадзор или суд
Срок	Срок зависит от требования. Для ряда требований о возврате денег по Закону о защите прав потребителей применяется 10-дневный срок, но сначала проверьте основание требования.
Где перепроверить	Актуальные формы и реквизиты: rospotrebnadzor.ru

1. Подготовьте документы

- Договор, заказ, чек или иное подтверждение покупки.
- Документы о недостатке товара/услуги: фото, акт, заключение, переписка.
- Письменная претензия продавцу/исполнителю.
- Подтверждение направления и получения претензии.
- Ответ продавца/исполнителя и расчет требуемой суммы.

2. Проверьте комплект до подачи

Сверьте наименования, ФИО, адреса, даты, полномочия и реквизиты. Решение, заявление, устав или договор и приложения не должны противоречить друг другу. Для электронной подачи заранее проверьте подпись и формат файлов.

3. Подайте в компетентный орган

Куда: Продавец/исполнитель; при споре - Роспотребнадзор или суд

Срок/ориентир: Срок зависит от требования. Для ряда требований о возврате денег по Закону о защите прав потребителей применяется 10-дневный срок, но сначала проверьте основание требования.

Сохраните расписку, номер обращения, дату отправки и копию всего поданного комплекта.

4. Контролируйте рассмотрение

Следите за личным кабинетом, электронной почтой и реестрами. При запросе, приостановлении или замечаниях сначала сопоставьте их с фактически поданными документами и сроком ответа.

5. Проверьте результат

Сверьте каждую запись, дату и формулировку. Для регистрации проверьте соответствующий реестр; для суда - резолютивную часть акта; для договорной работы - подписанные экземпляры и полномочия подписантов.

Проверка юристами «Правовой помощи»

Перед подачей	Проверим комплект, заявление, решения, устав/договор и маршрут процедуры. Покажем, что лучше исправить до отправки.
После замечаний	Разберем требование или отказ, подготовим правки и порядок повторной подачи либо обжалования.
Полное сопровождение	По согласованию подготовим документы, организуем подачу и проверим итоговый результат.

Памятка носит информационный характер. Формы, пошлины, способы подачи и сроки могут меняться; перед подачей используйте актуальные требования соответствующего органа.