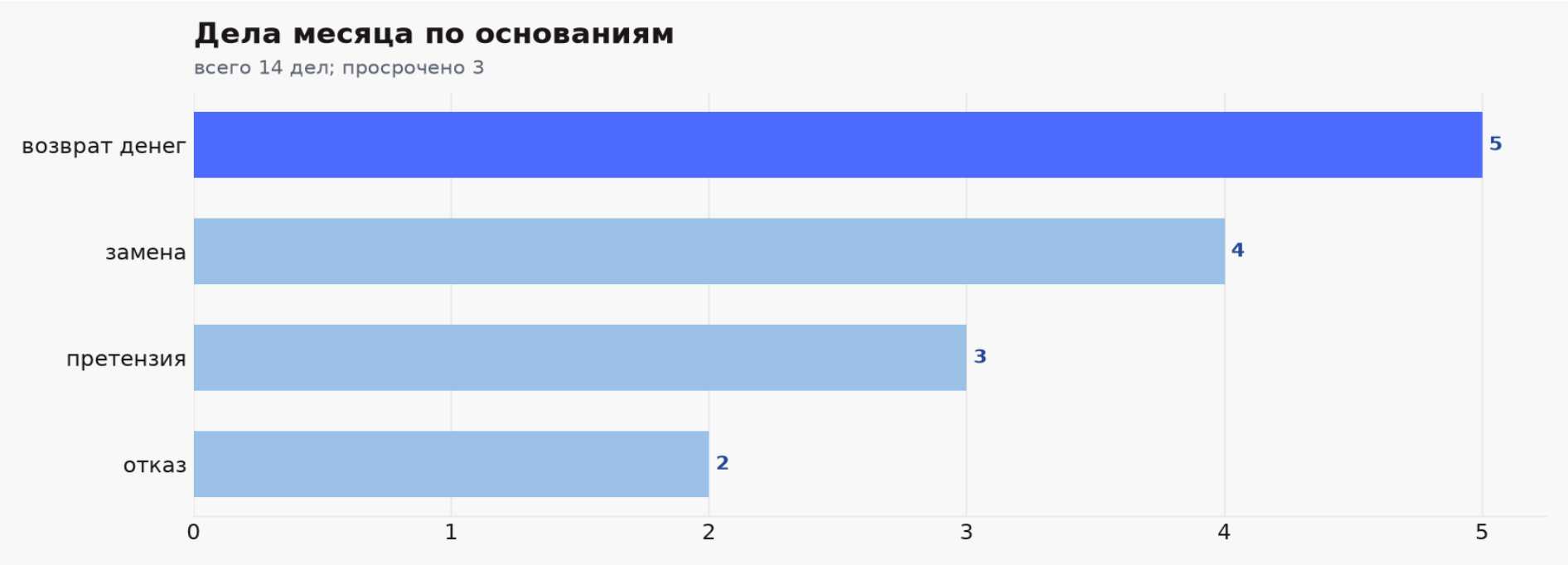
Реестр возвратов и претензий · октябрь 2026 · 14 дел

Основание, срок по норме, дней прошло, сумма и что уже отправлено клиенту

Дел за месяц	**14**
В срок	**9**
Просрочено	**3**
Сумма под риском	**18 420 ₽**

№	Дело	Основание	Срок по норме	Прошло	Сумма	Статус	Что отправлено
1	возврат денег: трещина	ЗоЗПП ст. 22	10 дней	4	3 240 ₽	в срок	заявление принято
2	замена: не тот цвет	ЗоЗПП ст. 18	по соглашению	2	0 ₽	в срок	дата отправки замены
3	возврат денег: не пришло	ЗоЗПП ст. 22	10 дней	12	5 180 ₽	просрочено	письмо с неустойкой
4	претензия: срок доставки	ГК РФ ст. 15	10 дней	6	—	в срок	ответ с датой
5	отказ при дистанционной покупке	ЗоЗПП ст. 26.1	7 дней	3	2 400 ₽	в срок	возврат принят
6	замена: повреждение	ЗоЗПП ст. 18	по соглашению	1	0 ₽	в срок	замена на складе
7	возврат денег: качество	ЗоЗПП ст. 22	10 дней	9	1 860 ₽	в срок	ждём реквизиты
8	претензия: неустойка	ЗоЗПП ст. 23	10 дней	15	980 ₽	просрочено	эскалация руководителю
9	отказ: передумал	ЗоЗПП ст. 26.1	7 дней	5	4 100 ₽	в срок	товар в пути обратно
10	замена: брак партии	ЗоЗПП ст. 18	по соглашению	8	0 ₽	просрочено	запросили у склада



1. Срок считается от даты требования клиента, а не от даты, когда письмо заметили.
2. Неустойка — 1 % цены товара за каждый день просрочки возврата (ст. 23 ЗоЗПП).
3. Для дистанционной покупки срок отказа — 7 дней; при отсутствии информации о порядке возврата — до 3 месяцев (ст. 26.1).
4. Данные клиента и текст заявления в реестр не попадают: номер дела и суммы (152-ФЗ).

ДАННЫЕ КЕЙСА СКОНСТРУИРОВАНЫ · МЕТОД: правила взяты из действующих норм и регламентов, цифры и участники придуманы