ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2317 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Возврат денег за услугу: как оспорить отказ

Основания и сроки, чек-лист доказательств, экспресс-оценка шансов и образец жалобы в Роспотребнадзор.

1 Основания и сроки
2 Доказательства
3 Экспресс-оценка шансов
4 Образец жалобы



Игорь Вахромов
управляющий партнёр юридической компании «ПРОТЕКТОР»

Телефон
+7 (999) 337-64-57

Telegram
t.me/mProtektor

Email
your-protektor@bk.ru

Офис
Космонавтов, 18, к. 2

РАЗДЕЛ 1

Основания и сроки

Что оспариваем и сколько на это времени.

Что	Срок	Норма
Отказ от договора	**в любое время**	ст. 32 Закона
Недостаток без гарантии	**до 2 лет**	п. 4 ст. 29 Закона
Ответ исполнителя на претензию	**10 дней**	ст. 31 Закона
Иск в суд	**3 года**	ст. 196 ГК
Апелляция на решение	**1 месяц**	ст. 321 ГПК

Важно

Условие договора «деньги не возвращаются» недействительно, если ущемляет права потребителя (п. 1 ст. 16 Закона).

РАЗДЕЛ 2

Доказательства

Отметьте, что уже собрано.

- [ ] Договор или оферта со скриншотами
- [ ] Чек, квитанция или выписка банка
- [ ] Акт приёмки и ваши возражения
- [ ] Претензия с подтверждением отправки
- [ ] Письменный отказ исполнителя или скриншот молчания
- [ ] Заключение эксперта о недостатке
- [ ] Переписка о сроках и качестве
- [ ] Реквизиты для возврата денег

РАЗДЕЛ 3

Экспресс-оценка шансов

Ответьте на вопросы. Каждое «да» — плюс балл.

1	**Отказались от договора письменно** Подтверждает дату отказа (ст. 32)	☐ да ☐ нет
2	**Акт приёмки не подписан или с замечаниями** Иначе исполнитель сошлётся на принятие	☐ да ☐ нет
3	**Есть договор или выписка об оплате** Подтверждает факт оплаты	☐ да ☐ нет
4	**Исполнитель отказал письменно или молчит** Запускает неустойку 3% в день (ст. 31)	☐ да ☐ нет
5	**Недостаток подтверждён актом или экспертизой** Бремя доказывания смещается (ст. 29)	☐ да ☐ нет
6	**С отказа прошло меньше 3 лет** Иначе ответчик заявит о давности (ст. 199 ГК)	☐ да ☐ нет

! **Как читать**

5–6 «да» — позиция сильная, 3–4 — спорная, нужен юрист, 0–2 — сначала соберите документы. Это ориентир, а не прогноз суда.

РАЗДЕЛ 4

Образец жалобы

Полный текст в Word по ссылке.

В Управление Роспотребнадзора по городу Москве
От: _____, проживающего по адресу _____

ЖАЛОБА

на отказ исполнителя вернуть деньги за услугу

Я заказал(а) услугу «_____» за _____ ₽. «___» _____ 20___ г. направил(а) претензию о возврате денег. Исполнитель отказал или не ответил в срок.

Прошу проверить деятельность ООО «_____» и принять меры в рамках полномочий. Срок ответа на требование — 10 дней (ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Ответ направить письменно (ст. 12 № 59-ФЗ).

Приложения: договор, оплата, претензия, ответ исполнителя

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: возврат денег за услугу, как оспорить**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/vozvrat-deneg-za-uslugu-kak-osporit

2. **Образец жалобы (Word)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_zhaloby_rospotrebnadzor_vozvrat_deneg_za_uslugu_2317.docx

3. **Калькулятор суммы иска потребителя**
   протектор.москва/calculator-summy-iska-potrebitelya

4. **Конструктор претензии на возврат денег**
   протектор.москва/konstruktor-pretenzii-vozvrat-deneg

5. **Защита прав потребителей**
   протектор.москва/uslugi/prava-potrebiteley

6. **Наши юристы**
   протектор.москва/uristy

Разберём вашу ситуацию до договора

Позвоните +7 (999) 337-64-57 или напишите в Telegram t.me/mProtektor — юрист оценит документы, перспективы и стоимость работы до подписания договора.

юридические услуги

ПРОТЕКТОР

КОНТАКТЫ

протектор.москва

Телефон
+7 (999) 337-64-57

Telegram
t.me/mProtektor

Email
your-protektor@bk.ru

Офис
Москва, ул. Космонавтов, 18, корп. 2

Построить маршрут ↗

Гайд носит справочный характер и не заменяет консультацию по вашей ситуации. Нормы — по состоянию на октябрь 2026 года.
ООО «Протектор» · ИНН 9723230130 · ОГРН 1247700344770