ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2341 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Возврат денег за услугу: памятка «Ваши права»

Права и обязанности сторон со ссылками на нормы, чек-лист доказательств, куда жаловаться и образец заявления.

1 Права и обязанности сторон
2 Что нельзя требовать
3 Доказательства и жалобы
4 Образец заявления



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

Права и обязанности сторон

Каждому праву одной стороны отвечает обязанность другой.

Потребитель	Исполнитель	Норма
Вправе отказаться от договора	Обязан вернуть деньги за вычетом расходов	**ст. 32 Закона**
Вправе предъявить претензию	Обязан ответить за 10 дней	**ст. 31 Закона**
Вправе взыскать неустойку 3% в день	Платит не больше цены услуги	**п. 5 ст. 28 Закона**
Обязан оплатить принятую услугу	Вправе удержать расходы с подтверждением	**ст. 37, 32 Закона**
Вправе получить штраф 50% по суду	Вправе просить снизить неустойку	**п. 6 ст. 13 Закона, ст. 333 ГК**

Важно

Исполнитель удерживает только подтверждённые расходы. Слова без документов не считаются.

РАЗДЕЛ 2

Что нельзя требовать

Эти требования суд отклонит.

Сторона	Нельзя	Норма
Потребитель	**Неустойку выше цены услуги**	п. 5 ст. 28 Закона
Потребитель	**Штраф, если деньги вернули в срок по претензии**	п. 6 ст. 13 Закона
Исполнитель	**Невозвратную предоплату**	ст. 16 Закона
Исполнитель	**Отказ от претензий в обмен на возврат**	ст. 16 Закона
Исполнитель	**Суд по своему месту нахождения**	п. 2 ст. 17 Закона

РАЗДЕЛ 3

Доказательства и жалобы

Отметьте, что уже сделано.

- [ ] Договор или оферта со скриншотами
- [ ] Чек, квитанция или выписка банка
- [ ] Переписка сохранена с датами
- [ ] Фото и видео недостатков
- [ ] Акт не подписан или подписан с замечаниями
- [ ] Претензия отправлена с описью вложения
- [ ] Дата получения претензии записана
- [ ] Жалоба в Роспотребнадзор по Москве подана

РАЗДЕЛ 4

Образец заявления

Полный текст в Word по ссылке.

Руководителю ООО «_____»
От: _____, проживающего по адресу _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

об отказе от договора и возврате уплаченных денег

«__» _____ 20__ г. я заключил(а) договор на оказание услуги «_____» и оплатил(а) _____ ₽.

Отказываюсь от договора на основании ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей». Прошу вернуть _____ ₽ за вычетом подтверждённых расходов в течение 10 дней (ст. 31 Закона).

Деньги прошу перечислить по реквизитам: _____.

Приложения: договор, чек, переписка

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: возврат денег за услугу, права сторон**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/vozvrat-deneg-za-uslugu-prava-storon

2. **Образец заявления (Word)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_zayavleniya_ob_otkaze_ot_dogovora_uslugi_2341.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