ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2425 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия на некачественную услугу

Какое требование выбрать, как составить и вручить претензию и что делать при отказе.

1 Требования и сроки
2 Реквизиты и вручение
3 Ошибки
4 Образец претензии



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

Требования и сроки

Выберите одно требование (п. 1 ст. 29 Закона № 2300-1).

Требование	Когда уместно
Устранить недостатки	недостаток исправим
Уменьшить цену	результат устраивает частично
Оказать услугу повторно	исправить нельзя
Возместить расходы	исправили у другого
Отказ и возврат денег	услуга испорчена

10 дней
на ответ (ст. 31)

3% в день
неустойка

50%
штраф

Акт приёмки
Видите недостатки — запишите замечания в акте и не подписывайте его чистым.

РАЗДЕЛ 2

Реквизиты и вручение

Семь частей претензии и три способа вручить.

- [ ] Адресат: организация или ИП, адрес, ИНН.
- [ ] Заявитель: ФИО, адрес, телефон, e-mail.
- [ ] Факты: договор, цена, оплата, акт, недостаток.
- [ ] Одно требование со ссылкой на ст. 29.
- [ ] Срок 10 дней и последствия отказа.
- [ ] Приложения: договор, акт, чек, фото.
- [ ] Дата и подпись.

1. **Лично** — подпись на втором экземпляре.
2. **Почтой** — заказное с описью и уведомлением (ст. 165.1 ГК РФ).
3. **Электронно** — если адрес указан в договоре или на сайте.
4. **Роспотребнадзор** — жалоба через Госуслуги параллельно.

РАЗДЕЛ 3

Ошибки

Из-за них претензию не засчитывают.

Ошибка	Последствие
Нет подтверждения вручения	срок и неустойка спорны
Несколько требований сразу	исполнитель выбирает удобное
Не указан срок	сложнее доказать просрочку
Недостаток описан в целом	исполнитель отвечает отпиской
Акт подписан без замечаний	ссылка на отсутствие претензий

Переписка

Сохраняйте сообщения, письма и фото: это доказательства.

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Короткая версия. Полный текст с вариантами требований — в Word.

Руководителю ООО «_____» (ИП _____)
ИНН _____, адрес: _____
От _____ (ФИО), адрес: _____

ПРЕТЕНЗИЯ

об устранении недостатков оказанной услуги

«__» _____ 20__ г. между нами заключён договор № _____ на оказание услуги _____ стоимостью _____ руб., оплачено полностью.

После приёмки обнаружены недостатки: _____. Мои действия на них не влияли.

На основании п. 1 ст. 29 Закона № 2300-1 требую безвозмездно устранить недостатки в срок 10 дней (п. 1 ст. 30).

При отказе обращусь в суд: неустойка 3% в день (п. 5 ст. 28), моральный вред, штраф 50% (п. 6 ст. 13).

Копия договора.

Акт, чек, фото.

Приложения: нет

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: некачественно оказанная услуга — образец**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/zhaloby-potrebitelya/nekachestvenno-okazannaya-usluga-obrazets

2. **Защита прав потребителей при оказании услуг**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/zashchita-prav-potrebiteley-pri-okazanii-uslug

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

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

5. **Образец в Word (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_nekachestvennaya_usluga.docx

6. **Юрист по защите прав потребителей**
   протектор.москва/uslugi/prava-potrebiteley

7. **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