ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2497 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Некачественная услуга: проверка случая и образец претензии

Когда услугу считают некачественной, что вправе требовать заказчик, как посчитать неустойку и как составить претензию.

1 Определение и нормы
2 Проверка случая
3 Неустойка и штраф
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

Определение и нормы

Услуга некачественна, если её результат не соответствует договору, обязательным требованиям или целям заказа (ст. 4 Закона № 2300-1).

Ситуация	Что требовать	Норма
Сорван срок	Новый срок, снижение цены, отказ	ст. 28
Недостатки	Устранить, снизить цену, переделать, вернуть деньги	ст. 29
Не исполнено требование	Деньги за 10 дней, неустойка 3%	ст. 31
Передумали	Отказ с оплатой расходов	ст. 32

Срок заявить о недостатке

В гарантийный срок, без гарантии — не позднее двух лет с приёмки, для недвижимости пять лет (п. 3 ст. 29). Существенный недостаток — до десяти лет (п. 6 ст. 29).

РАЗДЕЛ 2

Проверка случая за минуту

Четыре вопроса, которые мы задаём на первой консультации.

1 **Вы заказывали услугу для личных нужд, а не для бизнеса?**
Если для бизнеса, закон о защите прав потребителей не применяется
☐ да ☐ нет

2 **Исполнитель — организация или ИП?**
Частный мастер без статуса — другая правовая ситуация
☐ да ☐ нет

3 **Недостаток можно показать на фото, в акте или заключении?**
Без доказательств фиксируйте недостаток до претензии
☐ да ☐ нет

4 **С приёмки прошло меньше двух лет (для жилья — пяти)?**
Иначе срок заявить недостаток (п. 3 ст. 29) под вопросом
☐ да ☐ нет

! **Если хотя бы один ответ «нет»**
Случай всё равно может быть выигрышным. Принесите документы на консультацию, и мы посмотрим.

РАЗДЕЛ 3

Неустойка и штраф

Неустойка за услугу — 3% в день от цены, но не больше цены услуги (п. 5 ст. 28).

Неустойка = цена услуги × 3% × дни просрочки

не больше цены услуги; ставка 1% относится к товарам

Пример (условный)	Расчёт	Итог
Ремонт 150 000 ₽, просрочка 20 дней	150 000 × 3% × 20	90 000 ₽
Ремонт 150 000 ₽, просрочка 40 дней	180 000 ₽ > цены	150 000 ₽

Штраф 50%

Суд присуждает штраф от всей взысканной суммы за отказ удовлетворить требования добровольно (п. 6 ст. 13). Пошлину потребитель не платит при цене иска до 1 000 000 ₽ (ст. 333.36 НК РФ).

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Структура претензии. Редактируемая версия в Word — в разделе «Полезные ссылки».

Руководителю _____ (исполнитель, ИНН)
Адрес: _____
От: ФИО, адрес, телефон

ПРЕТЕНЗИЯ

по договору оказания услуг ненадлежащего качества

«__»_____20__ г. заключён договор № __ на _____, цена _____ ₽, оплачено _____ ₽.

Услуга оказана с недостатками: _____, что подтверждается _____ (акт, фото, заключение).

На основании ст. 4, 29, 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ:

Устранить недостатки до «__»_____20__ г. / вернуть _____ ₽ в течение 10 дней на счёт: _____.

Приложения: копия договора; документы об оплате; фото и акт о недостатках.

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: некачественно оказанная услуга**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/nekachestvenno-okazannaya-usluga-osnovaniya-i-usloviya

2. **Услуга: юрист по защите прав потребителей**
   протектор.москва/uslugi/prava-potrebiteley

3. **Образец претензии в Word (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_nekachestvennaya_usluga_2497.docx

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

5. **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