ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2509 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Некачественная услуга: как оспорить отказ

Сроки, досудебный порядок, куда подавать в Москве, экспресс-оценка шансов и образец жалобы.

1 Сроки
2 Порядок действий
3 Куда подавать
4 Оценка шансов
5 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

Сроки

Они идут параллельно и не заменяют друг друга.

Что	Срок	Норма
Требования к исполнителю	2 года с приёмки (недвижимость 5 лет)	п. 3 ст. 29
Ответ исполнителя	10 дней	ст. 31
Иск в суд	3 года	ст. 196 ГК
Апелляция	1 месяц	ст. 321 ГПК

Претензия давность не останавливает

Три года считают со дня, когда вы узнали о нарушении. Переписка с исполнителем часы не останавливает.

РАЗДЕЛ 2

Порядок действий

Пять шагов от недостатка до иска.

1. Зафиксируйте недостаток: фото, видео, акты
2. Направьте претензию с отметкой о получении
3. Ждите 10 дней и сохраните ответ или его отсутствие
4. Подайте жалобу в Роспотребнадзор
5. Подайте иск и ходатайство об экспертизе

РАЗДЕЛ 3

Куда подавать в Москве

Подсудность зависит от цены иска без морального вреда и штрафа.

Цена иска	Суд	Апелляция
До 100 000 ₽	Мировой судья	Районный суд
Свыше 100 000 ₽	Районный суд	Мосгорсуд

Место подачи

Иск можно подать по месту жительства потребителя. Пошлину не платят при цене иска до 1 000 000 ₽.

РАЗДЕЛ 4

Экспресс-оценка шансов

Отметьте, на сколько вопросов вы отвечаете «да».

- [ ] Есть договор или чек об оплате
- [ ] Недостаток сфотографирован с датой
- [ ] Есть заключение независимого эксперта
- [ ] Прошло не больше 2 лет с приёмки
- [ ] Претензия отправлена и получена
- [ ] Прошло больше 10 дней без исполнения
- [ ] Акт приёмки без замечаний не подписан
- [ ] Исполнитель не ссылается на вашу вину
- [ ] Есть переписка с признанием проблемы

Как читать

7–9 «да» — шансы высокие, 4–6 — средние, меньше 4 — сначала соберите доказательства. Это наша оценка, а не гарантия результата.

РАЗДЕЛ 5

Образец жалобы в Роспотребнадзор

Полная версия и образец претензии — в Word.

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве
Заявитель: ФИО
Исполнитель: наименование, ИНН

ЖАЛОБА

на оказание услуги ненадлежащего качества

Между мной и _____ заключён договор № _____, услуга оплачена в сумме _____ ₽.

Выявлены недостатки: _____. Претензия от _____ оставлена без удовлетворения.

ПРОШУ: провести проверку и принять меры в пределах полномочий.

Приложения: копия договора, чеки, фото, претензия.

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: некачественно оказанная услуга — как оспорить**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/zhaloby-potrebitelya/nekachestvenno-okazannaya-usluga-kak-osporit

2. **Образец жалобы в Роспотребнадзор (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_zhaloby_v_rospotrebnadzor_2509.docx

3. **Образец претензии исполнителю (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_ispolnitelyu_2509.docx

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

5. **Юрист по защите прав потребителей в Москве**
   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