ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2521 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Некачественная услуга: мифы, сроки и образец претензии

Таблица «мифы и реальность», сроки, расчёт в рублях и образец претензии для Word.

1 Мифы и реальность
2 Сроки
3 Расчёт
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

Мифы и реальность

Пять заблуждений, из-за которых потребители теряют деньги.

Миф	Реальность
Заплатил, значит принял	Недостатки можно предъявить в гарантийный срок или до 2 лет
Неустойка идёт с первого дня	Только после 10 дней на ответ (ст. 31)
Без претензии иск не примут	Обязательной претензии нет, но она влияет на штраф
Суд платный	До 1 000 000 ₽ пошлины нет (п. 3 ст. 17)
Хватит жалобы в Роспотребнадзор	Деньги взыскивает только суд

Наша позиция

Претензия стоит дёшево и запускает все последствия для исполнителя. Не откладывайте.

РАЗДЕЛ 2

Сроки

Какой срок за что отвечает.

Что	Срок
Ответ на претензию	10 дней (ст. 31)
Предъявить недостаток	гарантия, иначе до 2 лет (недвижимость до 5 лет), п. 3 ст. 29
Общая давность	3 года (ст. 196 ГК РФ)
Подряд, по практике части судов	1 год (ст. 725 ГК РФ)
Предел неустойки	цена услуги, около 34 дней

Не рискуйте

Практика по давности неоднозначная. Считайте самый короткий срок.

РАЗДЕЛ 3

Расчёт на примере

Услуга за 90 000 ₽, просрочка 60 дней, условные цифры.

Статья	Сумма
Возврат цены	90 000 ₽
Неустойка 3% в день (лимит — цена)	90 000 ₽
Моральный вред (условно)	10 000 ₽
Штраф 50% от 190 000 ₽	95 000 ₽
Итого	285 000 ₽

Снижение

Суд вправе снизить неустойку и штраф по ст. 333 ГК РФ, если ответчик попросит.

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Структура претензии. Редактируемая версия в Word — в «Полезных ссылках».

Исполнителю: _____ (наименование, ИНН, адрес)
От: ФИО, адрес, телефон

ПРЕТЕНЗИЯ

об устранении недостатков услуги

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

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

ТРЕБУЮ:

В течение 10 дней со дня получения претензии вернуть уплаченные _____ ₽ (п. 1 ст. 29, ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложения: договор, платёжные документы, акт и фото.

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: некачественно оказанная услуга, риски и последствия**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/nekachestvenno-okazannaya-usluga-posledstviya

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_2521.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