ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2533 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Некачественная услуга: права и обязанности сторон

Памятка «Ваши права»: таблица прав и обязанностей, чек-лист фиксации недостатков и образец претензии.

1 Права и обязанности
2 Чего просить нельзя
3 Фиксация нарушения
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

Права и обязанности сторон

Закон РФ № 2300-1: кто что вправе и обязан.

Сторона	Право	Норма
Потребитель	Устранение, снижение цены, возврат денег	п. 1 ст. 29
Потребитель	Неустойка 3% в день	п. 5 ст. 28
Потребитель	Моральный вред, штраф 50%	ст. 15, п. 6 ст. 13
Исполнитель	Оплата, расходы при отказе	ст. 32, 37
Исполнитель	Доказывать вину потребителя	п. 5 ст. 29

Сторона	Обязанность	Норма
Потребитель	Оплатить, принять, не мешать	ст. 37; ст. 718, 781 ГК
Исполнитель	Качество, срок, информация	ст. 4, 10, 27
Исполнитель	Ответить на претензию за 10 дней	ст. 31

РАЗДЕЛ 2

Чего просить нельзя

Типичные ошибки в претензии и иске.

- [ ] Неустойка больше цены услуги
- [ ] Ставка 1% в день вместо 3%
- [ ] Возврат денег и переделка одновременно
- [ ] Деньги за услугу, которой пользуетесь, «не понравилось»
- [ ] Услуга заказана для бизнеса

> **Закон для бизнеса не работает**
> Компания или ИП по делам бизнеса потребителями не считаются.

РАЗДЕЛ 3

Фиксация нарушения

Что сделать до ремонта и претензии.

1. Фото и видео недостатка с датой
2. Акт о недостатках, приглашение исполнителя
3. Независимое заключение специалиста
4. Договор, чек, переписка
5. Претензия с описью и уведомлением
6. Чеки на исправление у другого исполнителя

Сначала акт, потом ремонт

Иначе исполнитель скажет, что недостаток появился при вашем вмешательстве.

РАЗДЕЛ 4

Образец претензии

Редактируемая версия в Word — в «Полезных ссылках».

Индивидуальному предпринимателю / ООО
«_____»
Адрес: _____
От: ФИО, адрес, телефон

ПРЕТЕНЗИЯ

об оказании услуги ненадлежащего качества

«___»_____20___ г. между нами заключён договор № ___ на _____, цена _____ ₽, оплачено полностью.

Услуга оказана с недостатками: _____, что подтверждается _____.

ТРЕБУЮ:

В течение 10 дней (ст. 31 Закона № 2300-1) вернуть _____ ₽ / устранить недостатки / снизить цену.

Приложения: договор, платёжные документы, акт, фото.

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: некачественно оказанная услуга, права сторон**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/zhaloby-potrebitelya/nekachestvenno-okazannaya-usluga-prava-storon

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_2533.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