ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2545 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Некачественная услуга: шпаргалка и образец претензии

Сроки, ставки и нормы закона в одной таблице, чек-лист документов и образец претензии.

1 Шпаргалка по нормам
2 Документы
3 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

Шпаргалка по нормам

Ставки, сроки и нормы Закона № 2300-1.

Вопрос	Ответ	Норма
Выбор требования	устранить, снизить цену, вернуть деньги	п. 1 ст. 29
Срок ответа исполнителя	10 дней	ст. 31
Неустойка	3% в день, не больше цены	п. 5 ст. 28
Штраф	50% от присуждённого	п. 6 ст. 13
Срок заявить о недостатке	2 года (здания — 5 лет)	п. 3 ст. 29
Суд до 100 000 ₽	мировой судья	ст. 23 ГПК
Пошлина	не платится до 1 млн ₽	п. 3 ст. 17

Ставка 1% — для товаров

Для услуг неустойка 3% в день, не путайте со ст. 23 Закона.

РАЗДЕЛ 2

Документы

Что собрать до претензии и иска.

- [ ] Договор или переписка с ценой и объёмом
- [ ] Чек, квитанция или выписка банка
- [ ] Фото и видео недостатка с датой
- [ ] Акт осмотра или заключение специалиста
- [ ] Претензия и доказательство отправки
- [ ] Чеки на исправление у другого исполнителя

Не чините до фиксации

Сначала акт и фото, потом исправление.

РАЗДЕЛ 3

Образец претензии

Редактируемая версия в Word — в «Полезных ссылках».

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

ПРЕТЕНЗИЯ

о ненадлежащем качестве услуги

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

Услуга оказана с недостатками: _____.

ТРЕБУЮ:

В течение 10 дней вернуть _____ ₽ (или безвозмездно устранить недостатки).

Приложения: договор, платёжные документы, фото, акт осмотра.

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: некачественно оказанная услуга, 15 вопросов**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/nekachestvenno-okazannaya-usluga-15-voprosov-yuristu

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 претензии в Word (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_nekachestvennaya_usluga_2545.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