ПРОТЕКТОР
юридические услуги

протектор.москва

ГАЙД БЛОГА № 2725 · ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ · 2026

Претензия исполнителю услуг: 7 шагов

Чек-лист шагов, документы, сроки с расчётом неустойки и образец претензии исполнителю услуг.

1 Чек-лист шагов
2 Документы
3 Сроки и неустойка
4 Если исполнитель отказал
5 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

Чек-лист шагов

Отмечайте шаги по мере выполнения.

- [ ] 1. Выбрал(а) требование: переделка, снижение цены или возврат денег
- [ ] 2. Сфотографировал(а) недостаток, сохранил(а) переписку
- [ ] 3. Собрал(а) договор, акт, чек или выписку из банка
- [ ] 4. Составил(а) претензию в двух экземплярах
- [ ] 5. Отправил(а) заказным письмом с описью или вручил(а) под подпись
- [ ] 6. Записал(а) дату получения и срок ответа: 10 дней
- [ ] 7. Нет ответа: жалоба в Роспотребнадзор и иск

Помните

Срок ответа идёт со дня получения письма исполнителем, а не со дня отправки.

РАЗДЕЛ 2

Документы

Что нужно на каждом шаге.

Шаг	Документ	Зачем
Требование	Договор, смета, акт	Что и в какой срок обещали
Фиксация	Фото, видео, скриншоты	Состояние результата
Оплата	Чек, выписка из банка	Факт и размер оплаты
Отправка	Опись вложения, чек почты	Дата получения
Спор	Жалоба, расчёт неустойки	Основа иска

Лучше

Чека нет? Выписка из банка и переписка с исполнителем подтвердят заказ.

РАЗДЕЛ 3

Сроки и неустойка

Условный пример: цена услуги 80 000 ₽, претензия получена 10 октября.

Дата	Событие	Норма
10 октября	Исполнитель получил претензию	ст. 31
20 октября	Последний день ответа (10 дней)	ст. 31
21 октября	Начало просрочки, 2 400 ₽ в день	п. 5 ст. 28
23 ноября	За 34 дня неустойка достигает цены услуги: 80 000 ₽	п. 5 ст. 28

Неустойка = цена услуги × 3% × дни просрочки, но не больше цены

80 000 ₽ × 3% = 2 400 ₽ в день (п. 5 ст. 28 закона № 2300-1)

РАЗДЕЛ 4

Если исполнитель отказал

Пять шагов после отказа или молчания.

1. Проверьте дату получения претензии: опись, чек, отчёт об отслеживании.
2. Потребуйте письменную причину отказа и экспертизу за счёт исполнителя (п. 5 ст. 29).
3. Рассчитайте неустойку 3% в день (п. 5 ст. 28) и штраф 50% (п. 6 ст. 13).
4. Жалоба в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, ответ до 30 дней (ст. 12 № 59-ФЗ).
5. Иск по месту жительства: до 100 000 ₽ мировому судье, выше в районный суд; пошлины нет до 1 000 000 ₽.

РАЗДЕЛ 5

Образец претензии

Сокращённо. Полный текст в Word.

ООО «_____» (исполнитель)
Адрес: _____
От: ФИО, адрес

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате уплаченной за услугу суммы

«___» _____ 20___ г. я заключил(а) с вами договор на _____ и оплатил(а) _____ руб. Услуга оказана с недостатками: _____.

На основании ст. 29 закона «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора.

ПРОШУ: вернуть _____ руб. в течение 10 дней со дня получения претензии (ст. 31), иначе потребую неустойку (п. 5 ст. 28), штраф (п. 6 ст. 13) и компенсацию морального вреда (ст. 15).

Копия договора и акта.

Копия чека или выписки.

Фото недостатка.

Приложения: нет

Дата _____ Подпись _____ / ФИО

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Что ещё пригодится

Все ссылки в этом гайде кликабельны.

1. **Статья в блоге: претензия исполнителю услуг**
   протектор.москва/blog/prava-potrebiteley/vozvrat-deneg-i-tovara/pretenziya-ispolnitelyu-uslug-poshagovaya-instruktsiya

2. **Образец претензии (.docx)**
   протектор.москва/wp-content/uploads/2026/10/Obrazec_pretenzii_ispolnitelyu_uslug.docx

3. **Конструктор претензии**
   протектор.москва/konstruktor-pretenzii-vozvrat-deneg

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

5. **Услуга: защита прав потребителей**
   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