

## БЫТ, ЖКХ И ПОТРЕБИТЕЛИ · РЕМОНТ

# Ремонт сделали плохо: как вернуть деньги

Закон РФ № 2300-1 о защите прав потребителей ст. 13, 15, 17, 28, 29, 31 · ГК РФ ст. 162, 702, 723, 730 · ГПК РФ ст. 23 · НК РФ ст. 333.36 · Актуально на октябрь 2026

**Как пользоваться этим листом**

Сначала поймите, кто делал ремонт: от этого зависит, какой закон работает. Потом зафиксируйте дефекты, отправьте претензию и ждите 10 дней. Нет ответа — в суд.

## Кто делал ремонт

**✓ Фирма, ИП или мастер, который делает ремонт за деньги постоянно**

2300-1

Работает закон о защите прав потребителей: неустойка, штраф, моральный вред. Это так, даже если мастер не оформлен как ИП, но регулярно берёт заказы — объявления, отзывы, другие клиенты это подтверждают.

**! Знакомый, который сделал ремонт один раз**

СТ. 723 ГК

Только Гражданский кодекс. Требовать исправить, снизить цену или вернуть расходы на переделку можно. Неустойки 3 % в день и штрафа 50 % нет.

## Нет договора — не беда

Если договор не подписали, ссылаться на свидетелей нельзя (ст. 162 ГК). Но письменные доказательства работают: переписка о работах и цене, переводы с назначением, расписки, смета в мессенджере, голосовые сообщения. Сохраните их до того, как мастер удалит чат.

## Что делать по шагам

**1 Зафиксируйте дефекты**

Фото и видео с датой, рулетка и уровень в кадре. Позовите двух соседей и составьте акт осмотра с подписями.

**2 Закажите строительную экспертизу**

О дате осмотра известите мастера письменно — телеграммой или сообщением. Эксперт назовёт дефекты и стоимость их устранения. Эта сумма — основа требований.

**3 Отправьте претензию**

Вручите под подпись или отправьте ценным письмом с описью. Продублируйте в мессенджер.

**4 Ждите 10 дней**

Столько у исполнителя на возврат денег, снижение цены и возмещение расходов (ст. 31 закона 2300-1). Срок на исправление вы назначаете сами в претензии.

## 5 Иск в суд

Можно подать по своему месту жительства (ст. 17). До 100 тыс. ₽ — к мировому судье (ст. 23 ГПК). Потребитель при цене иска до 1 млн ₽ госпошину не платит (ст. 333.36 НК).

## Что можно требовать

- ✓ **Исправить за счёт исполнителя** п. 1 ст. 29  
В разумный срок, который вы назначите.
- ✓ **Снизить цену** п. 1 ст. 29  
Соразмерно дефектам. Размер покажет экспертиза.
- ✓ **Оплатить переделку другим мастером** п. 1 ст. 29  
Нужна смета или договор с новым мастером.
- ✓ **Расторгнуть договор и вернуть деньги** п. 1 ст. 29  
Если исполнитель не исправил в срок или дефекты существенные.
- ✓ **Неустойку, моральный вред и штраф** ст. 13, 15, 28, 31  
Неустойка — 3 % цены работы за каждый день просрочки ответа, не больше цены работы. Штраф 50 % от присуждённого суд взыскивает, если исполнитель не выполнил требование добровольно. Только по закону о защите прав потребителей.

**Срок на претензию.** Дефекты нужно заявить при приёмке или в гарантийный срок. Если гарантии нет — в разумный срок, но не позже 2 лет со дня приёмки (п. 3 ст. 29). Не тяните.

### Чего не делать

- ✗ Не переделывайте всё до осмотра и экспертизы — дефекты нечем будет доказать.
- ✗ Не подписывайте акт приёмки «претензий нет», если видите дефекты. Впишите их в акт.
- ✗ Не удаляйте переписку с мастером и не стирайте историю переводов.
- ✗ Мастер взял предоплату и пропал, не начав работ? Это может быть мошенничество — заявление в полицию по ст. 159 УК, параллельно с иском.

## Претензия

Кому: \_\_\_\_\_ (ФИО мастера или  
название фирмы, ИНН, если известен)  
от \_\_\_\_\_ (ФИО), адрес  
\_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_

### Претензия о недостатках ремонта

\_\_\_\_\_ мы договорились о ремонте по адресу \_\_\_\_\_ : \_\_\_\_\_ (какие  
работы). Цена — \_\_\_\_\_ ₽, я оплатил \_\_\_\_\_ ₽ (переводы от \_\_\_\_\_). Договорённость подтверждает  
переписка.

Работа выполнена с недостатками: \_\_\_\_\_. Они подтверждены  
\_\_\_\_\_ (актом осмотра, заключением эксперта).

На основании ст. 29 и 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую \_\_\_\_\_  
(устранить недостатки до \_\_\_\_\_ / вернуть \_\_\_\_\_ ₽ / возместить расходы на устранение \_\_\_\_\_ ₽)  
в течение 10 дней. Иначе обращусь в суд с требованием неустойки, компенсации морального вреда и  
штрафа.

Реквизиты для перевода: \_\_\_\_\_. Приложения: копии переписки, чеков, акта, заключения.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

КОДОВОЕ СЛОВО

ремонт

Напишите его боту @labpravabot — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.  
Телефон +7 (499) 390-60-21 · labprav.ru

**Мастер не исправляет и не возвращает деньги?** Пришлите в Telegram @labpravabot фото дефектов,  
переписку и переводы — скажем, кто перед вами по закону, что требовать и в какие сроки.

**Нужен разбор вашего случая:** письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов  
и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.