

Кому: _____
(наименование СТО, ИНН/ОГРН, юридический адрес)

От: _____
(ФИО, адрес, телефон, e-mail)

ПРЕТЕНЗИЯ о недостатках выполненных работ

«__» _____ 20__ г. между мной и _____ (далее — Исполнитель) заключён договор (заказ-наряд № _____ от «__» _____ 20__ г.) на выполнение работ по ремонту автомобиля _____ (марка, модель), государственный регистрационный номер _____, VIN _____.

Выполненные работы: _____. Стоимость работ в размере _____ руб. оплачена полностью, что подтверждается _____ (чек/квитанция № ____ от _____).

После выполнения работ мною выявлены следующие недостатки: _____ (описать: что неисправно, в чём выражается некачественное выполнение, когда обнаружено).

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу, качество которой соответствует договору, а при отсутствии в договоре условий о качестве — обычно предъявляемым требованиям. Аналогичное требование установлено п. 19 Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утверждённых постановлением Правительства РФ от 29.05.2025 № 780 (далее — Правила).

На основании ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков выполненной работы потребитель вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков; соответствующего уменьшения цены; возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а при существенных недостатках — отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.

Обращаю внимание, что в силу п. 27 Правил при возникновении разногласий по поводу недостатков оказанных услуг или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автотранспортное средство на экспертизу и оплатить её проведение.

На основании изложенного ТРЕБУЮ в срок не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента получения настоящей претензии:

1) безвозмездно устранить выявленные недостатки (либо: возместить расходы на их устранение в размере _____ руб. / соразмерно уменьшить цену работ / вернуть уплаченную сумму);

2) в случае несогласия с наличием недостатков или их причинами — организовать и оплатить независимую экспертизу (п. 27 Правил), уведомив меня о месте и времени её проведения.

В случае отказа или оставления претензии без ответа буду вынужден(а) обратиться в суд с требованиями о взыскании стоимости устранения недостатков, неустойки в размере 3% за каждый день просрочки (п. 5 ст. 28 Закона), компенсации морального вреда (ст. 15 Закона) и штрафа в размере 50% от присуждённой суммы (п. 6 ст. 13 Закона), а также направить жалобу в Роспотребнадзор.

Приложения: 1) копия заказ-наряда (договора); 2) копия документа об оплате; 3) фотоматериалы недостатков; 4) заключение независимой экспертизы (при наличии).

«__» _____ 20__ г. Подпись: _____ / _____ /

Правовые основания (полные тексты):

- [Постановление Правительства РФ от 29.05.2025 № 780 «Об утверждении Правил оказания услуг \(выполнения работ\) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств»](#)
- [Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»](#)
- [Официальное опубликование ПП № 780 — ГАРАНТ](#)

Образец подготовлен AUTOBRAK.com — независимая авто-экспертиза (Москва и МО, +7 (495) 771-24-46). Носит информационный характер и адаптируется под конкретную ситуацию.