



**ЗАКОН**  
**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**«О ЗАЩИТЕ ПРАВ**  
**ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**  
**С ОБРАЗЦАМИ ЗАЯВЛЕНИЙ**

**КОДЕКСЫ**  
**И ЗАКОНЫ**



КОДЕКСЫ И ЗАКОНЫ

**ЗАКОН  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**



Издательство АСТ  
Москва

УДК 347(095.4)

ББК 67.404

3-19

3-19 **Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»**  
с комментариями к закону и образцами заявлений на 2023 год —  
Москва: Издательство АСТ, 2023. — 96 с. — (Кодексы и законы)  
ISBN 978-5-17-148817-8 (Кодексы и законы)

Настоящее издание содержит текст закона Российской Федерации  
«О защите прав потребителей» с последними изменениями и дополни-  
ниями, комментарии к закону, типовые образцы заявлений и претензий,  
а также адреса и телефоны организаций по защите прав потребителей.

УДК 347(094.5)

ББК 67.404

12+

Справочное издание

**ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

Ведущий редактор *Л. Ароян*

Ответственный редактор *А. Алексахина*

Художественное оформление *Е. Вороникова*

Подписано в печать 27.10.2022. Формат 84 x 108/32. Печать офсетная.

Гарнитура Newton. Бумага газетная. Усл. печ. л. 5,04.

Тираж 4 000 экз. Заказ №

Произведено в Российской Федерации в 2023 году. Изготовитель: ООО «Издательство АСТ»  
129085, г. Москва, Звёздный бульвар, д. 21, стр. 1, ком. 705, пом. 1, 7 этаж.  
Наш электронный адрес: [www.ast.ru](http://www.ast.ru) • E-mail: [ask@ast.ru](mailto:ask@ast.ru)

«Баспа Аста» деген ООО

129085, Мәскеу қ., Звёздный бульвары, 21-үй, 1-құрылыс, 705-бөлме, I жай, 7-қабат.

Біздің электрондық мекенжайымыз: [www.ast.ru](http://www.ast.ru) E-mail: [ask@ast.ru](mailto:ask@ast.ru)

Интернет-магазин: [www.book24.kz](http://www.book24.kz) Интернет-дүкен: [www.book24.kz](http://www.book24.kz)

Импортер в Республику Казахстан ТОО «РДЦ-Алматы».

Қазақстан Республикасындағы импорттаушы «РДЦ-Алматы» ЖШС.

Дистрибутор и представитель по приему претензий на продукцию в республике Казахстан: ТОО «РДЦ-Алматы»

Қазақстан Республикасында дистрибутор және өнім бойынша арыз-талаптарды қабылдаушының

өкілі «РДЦ-Алматы» ЖШС, Алматы қ., Домбровский көш., 3а, литер Б, офис 1.

Тел.: 8(727) 251 59 89, 90, 91, 92. Факс: 8(727) 251 58 12, вн. 107; E-mail: [RDC-Almaty@eksmo.kz](mailto:RDC-Almaty@eksmo.kz)

Өнімнің жарамдылық мерзімі шектелмеген. Өндірген мемлекет: Ресей

Мы в социальных сетях

VK: [https://vk.com/ast\\_nonfiction](https://vk.com/ast_nonfiction)

ISBN 978-5-17-148817-8

© ООО «Издательство АСТ»

# ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

*(в ред. федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ, от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 № 193-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 03.06.2009 № 121-ФЗ, от 23.11.2009 № 261-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ, от 28.07.2012 № 133-ФЗ, от 02.07.2013 № 185-ФЗ, от 21.12.2013 № 363-ФЗ, от 05.05.2014 № 112-ФЗ, от 13.07.2015 № 233-ФЗ, от 03.07.2016 № 265-ФЗ, от 01.05.2017 № 88-ФЗ, от 18.04.2018 № 81-ФЗ, от 04.06.2018 № 133-ФЗ, от 29.07.2018 № 250-ФЗ, от 18.03.2019 № 38-ФЗ, от 18.07.2019 № 191-ФЗ, от 02.12.2019 № 425-ФЗ (ред. 22.12.2020), от 24.04.2020 № 144-ФЗ, от 31.07.2020 № 290-ФЗ, от 08.12.2020 № 429-ФЗ, от 11.06.2021 № 170-ФЗ, от 01.05.2022 N 135-ФЗ, от 14.07.2022 № 266-ФЗ)*

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

**потребитель** — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

**изготовитель** — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

**исполнитель** — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

**продавец** — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

*абзац утратил силу. — ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ;*

**недостаток товара (работы, услуги)** — несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

**существенный недостаток товара (работы, услуги)** — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

**безопасность товара (работы, услуги)** — безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

**уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее — уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель)** — организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным из-

готовителем (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

*(абзац введен ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

**импортер** — организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации;

*(абзац введен ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

**владелец агрегатора информации о товарах (услугах)** (далее — владелец агрегатора) — организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с пунктом 3 статьи 16.1 настоящего Закона и Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

*(абзац введен ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ; в ред. ФЗ от 31.07.2020 № 290-ФЗ)*

# ГЛАВА I.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### **Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей**

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее – законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

*(п. 1 в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

*(абзац введен ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ; в ред. ФЗ от 24.04.2020 № 2020)*

*Абзац утратил силу с 1 августа 2011 года. – ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ.*



В план работы Государственной Думы включен законопроект № 612474-7, предусматривающий исключение из сферы действия Закона о защите прав потребителей отношений, возникающих на основании договора долевого участия в строительстве, заключенного в соответствии с ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации». См. информацию на сайте [www.duma.gov.ru](http://www.duma.gov.ru).

### **Статья 2. Международные договоры Российской Федерации**

1. Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила о защите прав потребителей, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, применяются правила международного договора.

2. Решения межгосударственных органов, принятые на основании положений международных договоров Российской Федерации в их истолковании, противоречащем Конституции Российской Федерации, не подлежат исполнению в Российской Федерации. Такое противоречие может быть установлено в порядке, определенном федеральным конституционным законом.

*(п. 2 введен ФЗ от 08.12.2020 № 429-ФЗ)*

### **Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей**

1. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

*(в ред. ФЗ от 02.07.2013 № 185-ФЗ)*

2. В целях реализации права потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей орган государственного надзора осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

*(п. 2 введен ФЗ от 11.06.2021 № 170-ФЗ)*

### **Статья 4. Качество товара (работы, услуги)**

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

*(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

4.1. При продаже отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин потребителю обеспечивается возможность использовать отдельные виды технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства — члены Евразийского экономического союза. Перечень отдельных видов указанных технически сложных товаров, порядок составления и ведения



перечня программ для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза и которые должны быть предварительно установлены, и порядок их предварительной установки, включая требования к функционированию, определяются Правительством Российской Федерации.

Предварительно установленные программы для электронных вычислительных машин, используемые потребителем на отдельных видах технически сложных товаров для доступа к информации на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», должны обеспечивать возможность использования без дополнительных настроек (по умолчанию) поисковой системы, страной происхождения которой является Российская Федерация или другие государства – члены Евразийского экономического союза, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Требования к указанной поисковой системе и порядок ее определения устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Предварительно установленные программы для электронных вычислительных машин, используемые потребителем на отдельных видах технически сложных товаров, должны в том числе включать программу для электронных вычислительных машин, которая предназначена для поиска, просмотра и приобретения программ для электронных вычислительных машин, применяемых потребителями с использованием технически сложных товаров (далее - единый магазин приложений), и функционирование которой осуществляется с учетом основных принципов, утверждаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий, также утверждает перечень программ для электронных вычислительных машин, размещаемых в едином магазине приложений в обязательном порядке.

*(п. 4.1 введен ФЗ от 02.12.2019 N 425-ФЗ (ред. 22.12.2020), абзац введен ФЗ от 14.07.2022 N 266-ФЗ)*

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

*(п. 5 в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

**Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока а также гарантийного срока на товар (работу) годности товара (работы),**

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы — период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности — период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению<sup>1</sup>.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок — период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

<sup>1</sup> Об установлении сроков годности на указанные в пункте 4 статьи 5 товары до принятия соответствующих технических регламентов на основании Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 № 0100/2473-06-32.

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

*(абзац введен ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

*(абзац введен ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

*(п. 7 в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства — в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона.

*(п. 8 введен ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

## **Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара**

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

## **Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)**

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения

вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее — правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

*(п. 4 в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара

(работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ)*

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

*6. Утратил силу. – ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ.*

### **Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)**

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

3. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).

*(п. 3 введен ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

### **Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)**

*(в ред. ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя.

*(абзац введен ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

1.1. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель в случае обращения потребителя обязаны довести до его сведения информацию о себе и изготовителе (продавце) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя). Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель вправе довести до сведения потребителей информацию о себе посредством ее размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информацию об изготовителе (продавце) посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ссылки на страницу сайта изготовителя (продавца) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащую информацию об изготовителе (продавце).

*(п. 1.1 введен ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

1.2. Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации. Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

*(п. 1.2 введен ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

1.3. Продавец (исполнитель) обязан предоставить владельцу агрегатора и разместить на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при его наличии) достоверную информацию о себе, указанную в пункте 1.2 настоящей статьи. В случае, если имеются изменения в такой информации, продавец (исполнитель) обязан в течение одного рабочего дня с момента внесения в нее изменений сообщить владельцу агрегатора об этих изменениях и разместить их на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при его наличии). Владелец агрегатора обязан внести эти изменения в информацию о продавце (исполнителе) в

течение одного рабочего дня, если размещение указанной информации осуществляется на сайте владельца агрегатора и (или) его странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

*(п. 1.3 введен ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

*(п. 2 в ред. ФЗ от 16.10.2006 № 160-ФЗ)*

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

## **Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях

применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

*(в ред. ФЗ от 21.12.2013 № 363-ФЗ)*

гарантийный срок, если он установлен;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

*(абзац введен ФЗ от 23.11.2009 № 261-ФЗ)*

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

*(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

*(абзац введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*



указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

*(абзац введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

*Абзац утратил силу. — ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ.*

### **Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)**

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

### **Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)**

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

*(п. 1 в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1–4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

*(п. 2 введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2.1. Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Если иное не предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом (исполнителем) или не вытекает из существа отношений между ними, ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Владелец агрегатора не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре (услуге), в случае, если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

*(п. 2.1 введен ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

2.2. Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги). Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты товара (услуги) в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок (услуга не оказана в срок);

потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления продавцу (исполнителю) уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Если иное не предусмотрено условиями пользовательского или иного соглашения потребителя с владельцем агрегатора, уведомление продавцу (исполнителю) об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) может быть направлено владельцу агрегатора, который обязан направить его продавцу (исполнителю).

*(п. 2.2 введен ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

2.3. В случае, указанном в пункте 2.2 настоящей статьи, владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) при получении от продавца (исполнителя) подтверждения принятия потребителем товара (оказания услуги) при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги). В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем товара (оказания услуги) потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги) в судебном порядке.

*(п. 2.3 введен ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

*(п. 3 введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

**Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей**

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

*(п. 2 в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

#### **Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)**

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для

производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

### **Статья 15. Компенсация морального вреда**

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

### **Статья 16. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца (исполнителя, владельца агрегатора)**

*(в ред. ФЗ от 01.05.2022 N 135-ФЗ)*

1. Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

Если включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером, владельцем агрегатора) в полном объеме в соответствии со статьей 13 настоящего Закона.

Требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления.

2. К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся:

1) условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному

предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;

2) условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона;

3) условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 настоящего Закона;

4) условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;

5) условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;

6) условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя;

7) условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 настоящего Закона право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);

8) условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;

9) условия, которые уменьшают размер законной неустойки;

10) условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 и пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, которые могут быть предъявлены продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;

11) условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;

12) условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;

13) условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;

14) условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг);

15) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

3. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одних товаров (работ, услуг), по причине отказа потребителя в приобретении иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в полном объеме.

Запрещается удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками ставить в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг).

Запрещается отказ в заключении договора и во внесении изменений в договор в случае правомерного указания потребителем на недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, в целях исключения таких условий. При предъявлении потребителем требования об исключении из договора недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, указанное требование подлежит рассмотрению в течение десяти дней со дня его предъявления с обязательным извещением потребителя о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу указанного требования.

Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе без получения согласия потребителя выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в письменной форме, если иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора).



4. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством Российской Федерации или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем.

При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, в письменной форме (в том числе в форме электронного документа) продавец (исполнитель, владелец агрегатора) должен предоставить такую информацию в течение семи дней со дня предъявления указанного требования.

Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) предоставляет информацию потребителю в той форме, в которой предъявлено требование потребителя о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, если иное не указано в этом требовании.

При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, в устной форме такая информация должна быть предоставлена незамедлительно.

### **Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)**

*(введена ФЗ от 05.05.2014 № 112-ФЗ)*

1. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) в случае использования в своей деятельности наличных расчетов с потребителем) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

*(в ред. ФЗ от 31.07.2020 № 290-ФЗ)*

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя, владельца агрегатора), у которого выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает двадцать миллионов рублей.

*(в ред. ФЗ от 31.07.2020 № 290-ФЗ)*

Если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», продавец (исполнитель) освобождается от обязанности обеспечить в этом месте возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов.

Продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

*(п. 1 в ред. ФЗ от 01.05.2017 № 88-ФЗ)*

2. Оплата товаров (работ, услуг) может производиться потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. При оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

4. При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

5. Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требований пункта 1 настоящей статьи.

### **Статья 17. Судебная защита прав потребителей**

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

Защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.

*(абзац введен ФЗ от 04.06.2018 № 133-ФЗ)*

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, — его жительства;

жительства или пребывания истца;

заклучения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

*(п. 2 в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

*(п. 3 в ред. ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ)*

## **ГЛАВА II.**

# **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ**

### **Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков**

*(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

*(п. 1 в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

*(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

*4. Утратил силу. — ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ.*

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

*(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу

(изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

*(п. 5 в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

*(п. 6 введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

*(п. 7 в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

### **Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара**

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному пред-

принимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

*(п. 1 в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

*Абзац исключен. — ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ.*

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на

комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

*(п. 5 введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе



предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

*(п. 6 в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

**Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)**

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

*(п. 1 в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

*(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

*(п. 4 в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

### **Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества**

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) — в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки со-

ответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

## **Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

*(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

## **Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя**

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) ана-

логичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20–22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

### **Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю**

*(введена ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать: передачи оплаченного товара в установленный им новый срок; возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

3. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения

требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Требования потребителя, установленные пунктом 2 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

### **Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества**

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

*(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

*(п. 3 в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

*(п. 4 введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

*(п. 5 в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

6. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

*(п. 6 введен ФЗ от 21.12.2013 № 363-ФЗ)*

### **Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества**

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

*(п. 2 в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

**Статья 26.** *Утратила силу. — ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ.*

### **Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара**

*(введена ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаяющими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

*(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18–24 настоящего Закона.

### **Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров**

*(введена ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ)*

Правила продажи отдельных видов товаров устанавливаются Правительством Российской Федерации.



## **ГЛАВА III.**

# **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)**

### **Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)**

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

*(п. 3 введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

### **Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)**

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) — сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

назначить исполнителю новый срок;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

*Абзац исключен. — ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ.*

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена — общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

### **Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)<sup>1</sup>**

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

<sup>1</sup> О правах потребителя — участника долевого строительства в случае, если объект долевого строительства построен с отступлением от условий заключенного договора, приведшим к ухудшению качества построенного объекта, см. пункт 2 статьи 7 Федерального закона от 30.12.2004 № 214-ФЗ «Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации».

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок,

в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

*(п. 3 в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

*(п. 4 введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

*(п. 5 введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустраняемым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

### **Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

*Абзац исключен. — ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ.*

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

*(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

### **Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

### **Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)**

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

### **Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)**

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель — ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

*(п. 2 в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться

от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

*(п. 3 введен ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

### **Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя**

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

### **Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя<sup>1</sup>**

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

<sup>1</sup> О применении положений статьи 35 настоящего закона к отношениям по договору оказания услуг по химической чистке изделий, см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 № 0100/2473-06-32.



предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

**Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок**

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой

работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

### **Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)**

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ)*

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

*(часть первая в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

*(ч. 3 введена ФЗ от 27.07.2006 № 140-ФЗ)*

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту,

осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

*(в ред. ФЗ от 03.06.2009 № 121-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ)*

**Статья 38.** Утратила силу. — *ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ.*

### **Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг**

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

#### **Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям**

*(введена ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ)*

Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

## **ГЛАВА IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **Статья 40. Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей**

*(в ред. ФЗ от 11.06.2021 N 170-ФЗ)*

1. Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации (далее - орган государственного надзора).

2. Предметом федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей являются:

1) соблюдение изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов обязательных требований, установленных настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также актами, составляющими право Евразийского экономического союза, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;

2) соблюдение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований, установленных техническими регламентами, или обязательных требований, подлежащих применению до дня вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ «О техническом регулировании».

3. Организация и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей регулируются Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

4. Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей утверждается Правительством Российской Федерации.

5. В положении о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей указываются наименование и структурные элементы технического регламента и (или) обязательных требований, подлежащих применению до дня вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ «О техническом регулировании», оценка

соблюдения которых осуществляется в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, а также виды продукции, являющиеся объектами федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

6. Орган государственного надзора ежегодно готовит государственный доклад о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

7. Орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

8. Орган государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, может быть привлечен судом к участию в деле, а также вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в рамках гражданского или административного судопроизводства.

9. Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

10. Консультирование, профилактический визит, наблюдение за соблюдением обязательных требований, выездное обследование могут проводиться федеральными государственными учреждениями, подведомственными органу государственного надзора, в порядке и случаях, установленных положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей.

**Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации органу государственного надзора**

*(наим. в ред. ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ; в ред. ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ)*

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер, владелец агрегатора) по требованию органа государственного

надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

*(в ред. ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

**Статья 42.** Утратила силу. — *ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ.*

**Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей**

*(введена ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

1. Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

2. В целях содействия защите прав потребителей органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации разрабатывают региональные программы по защите прав потребителей и оказывают содействие органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в осуществлении ими защиты прав потребителей.

*(п. 2 введен ФЗ от 18.03.2019 № 38-ФЗ)*

3. Орган государственного надзора утверждает методические рекомендации по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей.

*(п. 3 введен ФЗ от 11.06.2021 № 170-ФЗ)*

**Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации**

*(введена ФЗ от 13.07.2015 № 233-ФЗ)*

Полномочия органа государственного надзора по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей могут передаваться для осуществления органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации постановлениями Правительства Российской Федерации в порядке, установленном ФЗ от 6 октября 1999 года № 184-ФЗ «Об общих принципах организации

законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

### **Статья 42.3. Подача и рассмотрение обращений потребителей**

*(введена ФЗ от 18.03.2019 № 38-ФЗ)*

1. Обращение потребителя может быть направлено в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган государственного надзора, иные уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо орган местного самоуправления.

2. Обращение потребителя может быть направлено по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе официального сайта органа государственного надзора, иных уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо органа местного самоуправления (в субъектах Российской Федерации – городах федерального значения Москве, Санкт-Петербурге и Севастополе с использованием официального сайта органа местного самоуправления в случае, если это предусмотрено законами субъектов Российской Федерации – городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга и Севастополя), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

3. В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг могут осуществляться прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на основании соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

### **Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации**

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация

или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления**

*(в ред. ФЗ от 22.08.2004 № 122-ФЗ)*

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

*(в ред. ФЗ от 18.03.2019 № 38-ФЗ)*

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

*(абзац введен ФЗ от 18.03.2019 № 38-ФЗ)*

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

*(в ред. ФЗ от 18.03.2019 № 38-ФЗ)*

*Часть третья утратила силу. – ФЗ от 18.03.2019 № 38-ФЗ.*

#### **Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)**

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров



(работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

*(в ред. ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ)*

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления,

противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

*(абзац введен ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ, в ред. ФЗ от 25.06.2012 № 93-ФЗ)*

#### **Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей**

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

*(часть первая в ред. ФЗ от 18.07.2011 № 242-ФЗ)*

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом),

органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Президент  
Российской Федерации  
Б. ЕЛЬЦИН

Москва, Дом Советов России  
7 февраля 1992 года  
№ 2300-1

# КАК ЗАЩИТИТЬ СВОИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ПРАВА?

(Краткий комментарий к Закону Российской Федерации  
«О защите прав потребителей»  
с приложением образцов претензий и исковых заявлений)

## Законы на страже прав потребителей

В Российской Федерации реализуется целенаправленная политика по защите прав потребителей. В интересах потребителей создана Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), обращение в которую позволяет успешно решить проблемы, возникающие из-за некачественных товаров и других нарушений законодательства в сфере торговли и оказания услуг (перечень территориальных управлений Роспотребнадзора с указанием адресов, рабочих телефонов и реквизитов электронной почты приведен на страницах 83–93 этого справочника).

Росздравнадзору в соответствии с Федеральным законом от 27.12.2018 № 511-ФЗ предоставлены дополнительные полномочия в части контроля за обращением и качеством лекарственных препаратов, включая проведение контрольных закупок. На другие ведомственные органы также возложены обязанности по защите прав потребителей в пределах их компетенции.

Основные нормативные акты, регламентирующие вопросы защиты прав потребителя – Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (далее – Закон о защите прав потребителей).

**Обратите внимание:** *Закон о защите прав потребителей не регулирует отношения между физическими лицами. В случае, когда физическое лицо (не индивидуальный предприниматель и не компания любой организационно-правовой формы) продает что-то другому физическому лицу, то покупатель не имеет статуса потребителя. Если покупается редиска у бабушки около выхода из метро, ведро картошки у соседа по дачному участку, старый автомобиль или мебель для дачи у коллеги по работе, есть планы пожить несколько дней в пустующем деревенском доме своего старого друга, то Закон о защите прав потребителя в этих случаях не действует. Эти сделки – часть гражданского оборота и они регулируются гражданским правом. Кроме того, товары (работы, услуги) должны приобретаться (заказываться) исключительно в потребительских целях для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.*

### **Термины и понятия, используемые в сфере защиты прав потребителей**

1. *Товары* — вещи, определяемые либо родовыми (числом, весом, мерой), либо индивидуальными признаками, и предназначенные для продажи.

2. *Работа* — действия, выражающиеся в материальном результате, совершенные исполнителем за плату в интересах и по заказу потребителя на основании заключенного договора (например, ремонт обуви, изготовление мебели на заказ).

3. *Услуга* — действия, совершаемые исполнителем за плату в интересах и по заказу потребителя в указанных им целях на основании заключенного договора. Услуги не выражаются в конкретном материальном результате, они направлены на удовлетворение определенных потребностей заказчика (к примеру, проведение консультаций, услуги репетитора, массажиста, косметолога).

4. *Недостатки товара (работы, услуги)* — несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям законодательства, условиям договора, целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, а также несоответствие образцу и (или) описанию (изображению) при продаже товара по образцу или через сеть «интернет». Наличие недостатков в товарах, работах и услугах — основание для принятия мер по защите прав и интересов потребителей.

Недостатки товаров (работ, услуг) могут быть *существенными, неустранимыми, устранимыми при условии несоразмерных расходов, устранимыми при несоразмерных затратах времени, неоднократно выявляемыми*.

5. В число характеристик товара входят различные *сроки*. В частности, к ним относятся:

*срок службы* — период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за его существенные недостатки;

*срок годности* — период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению, или дата, до наступления которой товар пригоден к использованию;

*гарантийный срок* — период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка продавец (изготовитель, исполнитель, уполномоченная организация, импортер) обязаны удовлетворить требования, установленные статьями 18 и 29 Закона о защите прав потребителей.

6. *Дополнительное обязательство изготовителя (продавца) в отношении недостатков товара*. Изготовитель вправе принять дополнительные обязательства по устранению недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока.

7. *Информация о товарах (работах, услугах)*. Информация должна доводиться до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

8. *Безопасность и качество товара (работы, услуги)*. Потребитель имеет право, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации были безопасны для жизни и здоровья потребителя, не причинял вред его имуществу и окружающей среде.

9. *Ответственность за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)*. В Законе о защите прав потребителей особо отмечено, что при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

10. *Ответственность за вред, причиненный потребителю вследствие недостатков товара (работы, услуги)*. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

11. *Ответственность за нарушение сроков (неустойка)*. Законом о защите прав потребителей предусмотрена ответственность в виде неустойки за нарушение сроков удовлетворения отдельных требований потребителя (устранения недостатков товара, замены товара с недостатками и т.д.).

12. *Ответственность за убытки, причиненные потребителю*.

*Убытками* согласно ст. 15 ГК РФ являются расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

13. *Ответственность за отказ в удовлетворении требований потребителя в досудебном порядке (штраф)*. Если продавец (изготовитель, исполнитель, уполномоченная организация, импортер) отказался в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя, установленные Законом о защите прав потребителей, то при удовлетворении этих требований судом с ответчика в обязательном порядке будет взыскан штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя.

14. *Сложные товары*. Перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924. Если товар входит в Перечень технически сложных

товаров, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы или замены приобретенного товара в течение 15 дней с момента его непосредственной покупки (т.е. передачи потребителю). Если 15 дней с момента покупки прошли, а требование потребителем предъявлено не было (не успели, забыли) или же сам недостаток проявился лишь по истечении этого срока, тогда можно заявить лишь требование о гарантийном ремонте технически сложного товара.

### **Покупка товара, заказ работ или услуг**

Обязательно сохраняйте все документы, относящиеся к сделке: паспорт товара, договоры на проведение работ или оказание услуг, накладные, квитанции, расписки, приходные кассовые ордера и кассовые чеки. Для удобства хранения документы можно рассортировать по пластиковым файликам, наклеить на стандартные листы бумаги, сделать краткие пометки и записи, относящиеся к существу вопроса — зафиксировать даты, имена и реквизиты людей, с которыми осуществлялся контакт, дать краткое описание действий и особенных моментов.

### **Подготовка и направление претензии**

Претензия — это письменное изложение требований потребителя к продавцу (изготовителю, исполнителю) в связи с обнаружением недостатков в товаре (работе, услуге) или ненадлежащим исполнением продавцом (изготовителем, исполнителем) своих обязательств по договору.

Для направления претензии устанавливаются определенные сроки, указанные в статье 19 Закона о защите прав потребителей.

Претензия составляется в свободной форме.

В *адресной части* претензии указываются:

1. Получатель претензии, то есть кому она направляется: наименование продавца (изготовителя, исполнителя), адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (реквизиты продавца (изготовителя, исполнителя) могут быть указаны в чеке или квитанции за товар (работу, услугу); адрес места нахождения юридического лица — продавца (изготовителя, исполнителя) можно узнать также по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте Федеральной налоговой службы России).

2. Отправитель претензии: Ф.И.О. потребителя, адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты.

В *тексте претензии* последовательно указываются:

— когда, где и по какой цене приобретен товар с перечислением документов, подтверждающие приобретение товара (оформление заказа на работу, услугу): кассовый чек, договор на выполнение работ, оказание услуг, бланк заказа, акт приемки работ и т.п.

**Важно!** Отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (пункт 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей);

- когда, при каких обстоятельствах и какой недостаток товара (работы, услуги) был обнаружен, в чем он проявляется;
- нормы законодательства о защите прав потребителей, нарушенные продавцом (изготовителем, исполнителем);
- требования потребителя о возврате денежных средств, безвозмездном устранении недостатков, направлении письменного ответа на претензию;
- перечень документов, относящихся к покупке товара, выполнению работ или оказанию услуг. Копии этих документов прилагаются к претензии;
- дата и личная подпись потребителя.

**Направление претензии** продавцу (изготовителю, исполнителю) возможно следующими действиями:

- личное вручение (на втором экземпляре претензии нужно получить отметку о ее вручении с указанием даты и лица, получившего претензию);
- почтовое отправление. Рекомендуется направить претензию по адресу продавца (изготовителя, исполнителя) заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит подтвердить дату ее получения адресатом.

Фиксация даты вручения претензии продавцу (изготовителю, исполнителю) важна для исчисления сроков в случае обращения в суд и вынесения решения. Кроме того, предварительное обращение с претензией к продавцу товаров (исполнителю работ, услуг) требуется, как правило, для обращения в Роспотребнадзор с целью проведения им внеплановой проверки продавца (изготовителя, исполнителя).

Если претензия не удовлетворена и продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается заменить товар, вернуть деньги, или вообще не поддерживает контакт с потребителем, последнему необходимо обращаться в суд за защитой своих прав.

### **Подготовка и направление искового заявления**

В исковом заявлении указываются (часть 2 статьи 131 Гражданского процессуального кодекса РФ):

- наименование суда, в который подается иск;
- сведения об истце (потребителе): Ф.И.О., место жительства, а также по желанию – контактный телефон и адрес электронной почты;



– сведения об ответчике: его Ф.И.О., место жительства (если ответчиком является организация – наименование и место ее нахождения), а также по возможности – телефон и адрес электронной почты ответчика. По общему правилу требование о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков товара, можно предъявить продавцу или изготовителю товара, а требование о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков работы или услуги, – исполнителю.

– информация о нарушении прав потребителя, а также об обстоятельствах, на которых основаны требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;

– требования к ответчику о взыскании уплаченной суммы за товар, уменьшении цены за выполненную работу, устранении недостатков товара (работы, услуги), возмещении убытков, взыскании неустойки, компенсации морального вреда;

– сведения о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора: о направлении претензии и ответе на нее (несоблюдение этого правила является основанием для возвращения искового заявления).

– исковое заявление должно быть распечатано и подписано. Оно может быть подано в электронном виде при наличии технической возможности для этого в суде (через Интернет). В этом случае иск подписывается электронной подписью в установленном порядке;

– перечень прилагаемых к исковому заявлению документов.

Истцы-граждане по искам, связанным с нарушением их прав потребителей, *освобождаются от уплаты госпошлины*, если сумма иска не превышает 1 млн рублей. При цене иска более 1 млн рублей госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (пункт 3 статьи 17 Закона о защите прав потребителей; подпункт 4 пункта 2, пункт 3 статьи 333.36 Налогового кодекса РФ).

Исковое заявление подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 рублей. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд. Иски о защите неимущественных прав потребителей (например, при отказе в предоставлении необходимой и достоверной информации об изготовителе), равно как и требование имущественного характера, не подлежащее оценке, а также требование о компенсации морального вреда подсудны районному суду.

## ОБРАЗЦЫ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ, ИСКОВ

Представленные образцы заявлений, претензий и исковых заявлений составлены на основе реальных ситуаций, наиболее часто возникающих на практике. Если вам был продан некачественный товар или некачественно оказана услуга, если вы решили вернуть или обменять товар, расторгнуть договор купли-продажи и возместить убытки, приведенные образцы помогут вам в составлении обращения к продавцу, в суд или иные органы и организации.

### **Заявление о возврате/обмене товара надлежащего качества**

Директору  
(полное наименование  
предприятия-продавца)  
(ФИО руководителя)  
от (ФИО покупателя,  
паспортные данные, адрес)

(Число, месяц, год) в Вашем магазине, расположенном по адресу (вписать нужное), я приобрел(а) (указать наименование товара с указанием товарных реквизитов и характеристик: фирмы-производителя, артикула, размера) стоимостью (цифрами и прописью) рублей, что подтверждается кассовым чеком (или товарным чеком) № (значение) от (число, месяц, год).

(Опишите обстоятельства, явившиеся причиной возврата товара: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации).

Товар не был в употреблении, сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

В соответствии со ст. 25 Федерального закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (далее — Закон о защите прав потребителей), потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

#### Вариант 1

Прошу обменять (наименование приобретенного ранее товара) на (наименование товара). При разнице в цене прошу произвести необходимый перерасчет.

## Вариант 2

В соответствии с п.2. вышеуказанной статьи, прошу вернуть уплаченную за товар сумму в течение трех дней со дня возврата **(наименование приобретенного товара)**.

Четырнадцатидневный срок с момента покупки не истек.

О принятом решении прошу сообщить мне в письменной форме в соответствии со ст. 22 Закона о защите прав потребителей.

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

## ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Копия товарного и /или кассового чека.

**Заявление о возврате товара  
ненадлежащего качества**

Директору  
**(полное наименование  
предприятия-продавца)  
(ФИО руководителя)  
от (ФИО покупателя,  
паспортные данные, адрес,  
контактный телефон)**

Я, **(ФИО покупателя)**, **(число, месяц, год)** приобрел в Вашем магазине **(наименование товара)**.

После приобретения товара мною были обнаружены следующие недостатки товара: **(перечислить недостатки)**.

В соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **прошу устранить возникшую неисправность**, обеспечив при необходимости доставку некачественного товара за Ваш счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Или другое требование:

В соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **прошу заменить [приобретенный товар] ненадлежащего качества на товар этой же (другой) модели (марки, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.**

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (дополнительной проверки качества, экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки и (или) экспертизы товара.

Или:

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за товар денежную сумму в размере (укажите) рублей. Деньги перечислите на мой банковский счет № (значение) (укажите наименование банка), БИК, кор./счет № (значение) (выдайте наличными).**

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Или (если товар приобретался за счет займа или кредита банка)

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» **я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть полную стоимость товара ненадлежащего качества. Деньги перечислите на мой банковский счет №(значение) в (укажите наименование банка), БИК, кор./ счет №(значение) (выдайте наличными).**

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

(дата) (подпись) (расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Копия кассового чека

*Примечание: В силу п. 5 ст. 18 Федерального закона «О защите прав потребителей» отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.*

## Претензия к торгующей организации о задержке доставки купленного товара

Руководителю  
(наименование  
организации-продавца,  
адрес, ФИО)

от (ФИО, адрес покупателя)

(Число, месяц, год) мною в (наименование организации) был куплен (наименование товара) стоимостью (значение) руб., тем самым я заключил с вашей организацией договор розничной купли-продажи, что подтверждается кассовым чеком. В соответствии с условиями договора купленный мною товар должен быть доставлен вашей организацией (число, месяц, год) по адресу: (указать место доставки товара).

Однако в установленный срок товар доставлен не был. Только (число, месяц, год) мне доставили (наименование товара), который был мною принят. Данный факт подтверждается актом приемки от (число, месяц, год). Таким образом, ваша организация не исполнила свои обязательства по доставке товара в срок и согласно ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» должна уплатить мне неустойку в размере 3% от стоимости купленного товара, а также возместить убытки в части, не покрытой неустойкой.

В соответствии со ст. 394 Гражданского кодекса Российской Федерации и ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» прошу:

Выплатить мне неустойку в сумме (цифрами и прописью) рублей, исходя из стоимости купленного мною товара.

Возместить убытки в сумме (цифрами и прописью) рублей в части, не покрытой неустойкой.

Денежную сумму (цифрами и прописью) рублей прошу перечислить на мой банковский счет № (вписать нужное) в банке (указать реквизиты банка).

Ответ прошу мне дать в письменном виде в течение (значение) дней с момента отправки данной претензии. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии в указанный срок я буду вынужден (вписать нужное) обратиться с иском в суд.

(дата)

(подпись) (расшифровка подписи)

### ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия кассового чека от (число, месяц, год).
2. Копия акта приемки товара (число, месяц, год).
3. Расчет суммы неустойки.
4. Расчет суммы убытков.

**Заявление о замене технически сложного товара на такой же или аналогичный товар**

Директору  
(наименование  
организации-продавца)  
(ФИО руководителя)  
(ФИО, паспортные данные  
покупателя, адрес,  
контактный телефон)

(Число, месяц, год) в Вашей организации мною был приобретен (наименование товара).

В процессе использования были обнаружены следующие недостатки: (вписать нужное).

Руководствуясь статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу заменить приобретенный мною (наименование товара) на (наименование товара) такой же марки (модели, артикула) или на такой же (наименование товара) другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

(дата)

(подпись) (расшифровка подписи)

**Претензия в связи с неудовлетворительным качеством коммунальных услуг**

Директору  
(полное наименование  
исполнителя и его адрес)  
от  
(ФИО, адрес, телефон)

С (число, месяц, год) я проживаю (или являюсь собственником квартиры) в доме, обслуживаемом Вашей организацией. Являясь исполнителем коммунальных услуг, Ваша организация обязана предоставить мне как потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям стандартов, санитарных правил и норм, установленным нормативам и условиям договора, а также информации о коммунальных услугах.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормативам по теплоснабжению,

электроснабжению, холодному и горячему снабжению, канализации, газоснабжению.

Я свои обязательства исполняю: регулярно плачу за коммунальные услуги.

Ваша организация исполняет свои обязательства ненадлежащим образом. Ненадлежащее исполнение выразилось в том, что **(укажите)**. Указанные нарушения противоречат требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора, Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам, а потребитель имеет право на то, чтобы коммунальные услуги были безопасны для его жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу.

На основании ст. 27—31 Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг гражданам

Прошу:

1. В срок до **(число, месяц, год)** своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: **(наименование работ)**.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав потребителя и, кроме вышеуказанного, буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда и выплаты неустойки. При удовлетворении иска суд может также взыскать штраф в бюджет в размере 50% цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Предлагаю решить спор в досудебном порядке.

**(дата)**

**(подпись) (расшифровка подписи)**

### **Претензия на некачественный ремонт бытовой техники**

Руководителю  
**(наименование  
организации-исполнителя,  
адрес, ФИО)  
от (ФИО,  
адрес потребителя)**

**(Число, месяц, год)** я заключил(а) с Вашей организацией договор на ремонт бытовой техники, а именно **(указать наименование предмета**

бытовой техники, год выпуска, изготовитель, модель, серийный номер). Подтверждением заключения данного договора является квитанция № (вписать нужное) от (число, месяц, год).

В соответствии с условиями договора я оплатил (а) стоимость работ по ремонту в сумме (значение) руб. Ваша организация обязалась отремонтировать (указать наименование предмета бытовой техники. Указать, какие ремонтные работы проводились, какие детали были заменены.)

Однако в момент получения/после включения техники / при иных обстоятельствах (указать) я обнаружил (а), что ремонт (наименование предмета бытовой техники) произведен некачественно, а именно (указать обнаруженные неполадки и другие факты неисполнения обязательств по договору).

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель обязан качественно выполнить работу по договору. В соответствии со ст. 29 вышеуказанного Закона потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы; соответствующего уменьшения цены выполненной работы; безвозмездного повторного выполнения работы; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами. На основании изложенного и в соответствии со ст. ст. 4, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую (указать одно из требований ст. 29 вышеуказанного Закона) в течение (значение) дней с момента получения настоящей претензии. В случае неудовлетворения претензии в добровольном порядке я буду вынужден (а) обратиться за защитой своих прав в суд. В таком случае, помимо указанного в настоящей претензии требования, мною будет заявлено требование о компенсации морального вреда, причиненного нарушением моих прав, в соответствии со ст. 15 Закона «О защите прав потребителей». Ответ на претензию прошу дать в (значение) дневный срок с момента получения настоящей претензии.

(дата)

(подпись) (расшифровка подписи)

#### ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия квитанции от (число, месяц, год) № (вписать нужное).
2. Копия акта передачи (наименование предмета бытовой техники) от (число, месяц, год) № (вписать нужное).
3. Копия акта приемки (наименование предмета бытовой техники) от (число, месяц, год) № (вписать нужное).



**Претензия сервисному центру  
на некачественный гарантийный ремонт  
бытовой техники**

В сервисный центр  
(наименование)

Адрес: (город, область,  
район, поселок, деревня)

Генеральному директору (ФИО)

Мною, (ФИО покупателя), в магазине (название магазина или фирмы-продавца), находящемся по адресу: (местонахождение, фактический адрес) был куплен (указать наименование товара) марки (вписать нужное) производства фирмы (вписать нужное), страна-изготовитель (вписать нужное), (число, месяц, год) по цене (цифрами и прописью) рублей.

(наименование товара) в течение трех месяцев с даты покупки работал исправно, но (число, месяц, год) после включения в электросеть произошла остановка механизмов.

Изготовитель (название фирмы-изготовителя) гарантировал качество его работы в течение (значение) месяцев со дня продажи.

В связи с тем, что гарантийный период на купленный товар действует (срок окончания гарантийного срока (число, месяц, год)), прошу на основании пункта 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» безвозмездно устранить дефекты (указать наименование товара) марки (вписать нужное). Копии паспорта на изделие, товарного и кассового чеков прилагаются.

(дата)

(подпись) (расшифровка подписи)

**Претензия  
на некачественное оказание  
медицинской услуги**

Директору  
(наименование медицинской организации,  
адрес, ФИО)

от (ФИО, адрес)

(Число, месяц, год) я обратился(ась) в Вашу организацию за оказанием платной медицинской услуги (указать наименование услуги), которую выполнял работник Вашей организации. Указанное обстоятельство подтверждается медицинской картой больного № (указать № карты).

Факт заключения между мной и Вашей организацией договора на оказание медицинской услуги подтверждается квитанцией на сумму (значение) рублей.

В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы услуги были безопасны для его здоровья, однако в результате проведенной операции мне была причинена **(указать в чем конкретно выражалась угроза здоровью)**. Данное обстоятельство подтверждается:

справкой **(наименование медицинской организации)** от **(число, месяц, год)** № **(вписать нужное)** о том, что мне **(число, месяц, год)** была оказана медицинская помощь по **(указать вид медицинской услуги)**

выпиской из медицинской карты амбулаторного больного того же медицинского учреждения.

В результате некачественного оказания медицинской услуги мне были нанесены физические и нравственные страдания. **(Далее вы можете описать свое самочувствие, упомянуть об эмоциональном стрессе; не забудьте перечислить все неудобства, которые вы испытываете в результате некачественного оказания медицинской помощи)**.

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению причинителем вреда при наличии его вины.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 7, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

Прошу:

добровольно выплатить мне компенсацию за причиненный моральный вред в сумме **(значение)** рублей.

Ответ прошу мне дать в письменном виде в течение 14 дней.

**(дата)** **(подпись)** **(расшифровка подписи)**

**ПРИЛОЖЕНИЯ:**

1. Копия договора от **(число, месяц, год)** № **(вписать нужное)** на оказание платной медицинской услуги **(вписать нужное)**.
2. Копия кассового чека от **(число, месяц, год)**.
3. Копия справки от **(число, месяц, год)** об оказании медицинской услуги **(вписать нужное)**.
4. Выписка из карты амбулаторного больного от **(число, месяц, год)**.
5. Копия справки от **(число, месяц, год)**.

### Претензия в связи с повреждением автомобиля на платной автостоянке

Руководителю  
(организационно-правовая форма,  
наименование организации,  
адрес, ФИО)  
от (ФИО, адрес)

(Число, месяц, год) я сдал на временное хранение на территорию Вашей автостоянки автомобиль марки (вписать нужное), модель (вписать нужное) государственный регистрационный знак (вписать нужное). Факт оказания Вашей организацией услуг по хранению автомобиля подтверждается квитанцией № (вписать нужное). Автомобиль сдавался на стоянку без повреждений.

(Число, месяц, год) я обнаружил, что за время нахождения на территории автостоянки автомобиль был поврежден (указать характер повреждений).

Данный факт подтверждается актом о повреждении автомобиля от (число, месяц, год) № (вписать нужное), подписанным мною и уполномоченным работником автостоянки. Согласно заключению автоэкспертизы от (число, месяц, год) № (вписать нужное) размер причиненного ущерба составляет (значение) рублей.

На основании ст.ст. 15, 393, 902 Гражданского кодекса Российской Федерации, п. 2 ст. 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1, п. 32 Правил оказания услуг автостоянок, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 г. № 795, п. (значение), Договора оказания услуг автостоянки прошу:

Возместить ущерб, причиненный повреждением автомобиля в размере (значение) рублей.

Возместить расходы на оплату экспертизы в сумме (значение) рублей.

Сумму претензии в размере (сумма цифрами и прописью) рублей прошу перечислить на мой банковский счет № (вписать нужное) в банке (указать реквизиты банка).

Ответ прошу мне дать в письменном виде в течение (значение) дней с момента отправки данной претензии. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии либо неполучения ответа в установленный срок я буду вынужден (вписать нужное) обратиться с иском в суд.

(дата)

(подпись) (расшифровка подписи)

## ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия договора оказания услуг автостоянки от (число, месяц, год) № (вписать нужное).

(Указать документ, подтверждающий передачу автомобиля на хранение автостоянки, например, акт приема автомобиля на хранение).

(Указать документ, подтверждающий внесение платы за оказание услуг автостоянки, например, квитанция).

2. Копия акта о повреждении автомобиля от (число, месяц, год) № (вписать нужное).

3. Копия заключения автоэкспертизы от (число, месяц, год) № (вписать нужно).

4. Копия счета за проведение автоэкспертизы от (число, месяц, год) № (вписать нужное).

**Претензия о возмещении туроператором убытков  
и выплате компенсации  
морального вреда в связи с неисполнением  
(ненадлежащим исполнением)  
условий договора о реализации  
туристского продукта**

Туристическая фирма (наименование туроператора)

Адрес: (город, область, район, поселок, деревня)

Генеральному директору (указать ФИО)

(Число, месяц, год) я, (ФИО), заключил(а) с туроператором договор № (вписать нужное) о реализации туристского продукта. Предмет договора — комплекс услуг по перевозке и размещению, экскурсионному обслуживанию и (указать услуги) на период (вписать нужное) дней — с (число, месяц, год) по (число, месяц, год) — для меня и (ФИО).

В соответствии со статьей (вписать) договора № (вписать нужное) мною в срок до (число, месяц, год) были уплачены (сумма цифрами и прописью) руб.

Также я оплатил(а) дополнительные услуги по приобретению туроператором для меня (ФИО) на сумму (сумма цифрами и прописью) руб. (перечень дополнительных услуг)

Предусмотренные указанным договором № (вписать нужное) основные и дополнительные услуги мне не были оказаны (были оказаны ненадлежащего качества). В частности, (указать, какие услуги не были оказаны или какие услуги были оказаны ненадлежащего качества), что подтверждается (указать, чем подтверждается).

В связи с изложенным мне были причинены убытки в сумме **(сумма цифрами и прописью)** руб.

Согласно ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом за неисполнение (или ненадлежащее исполнение) обязательств по договору о реализации туристского продукта, в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

При этом туроператор отвечает перед туристом за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом несет третье лицо.

Кроме того, действиями (бездействием) туроператора мне были причинены следующие нравственные (и/или физические) страдания **(указать, при каких обстоятельствах и какими действиями (бездействием) они нанесены, степень вины туроператора, какие нравственные или физические страдания перенесены туристом)**, которые я оцениваю **(сумма цифрами и прописью)** рублей.

На основании изложенного и в соответствии со статьями 13, 14, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», статьями 15, 151 ГК РФ прошу:

- возместить мои убытки в сумме **(сумма цифрами и прописью)** рублей;
- выплатить мне компенсацию морального вреда в сумме **(сумма цифрами и прописью)** рублей.

Срок выплаты — до **(число, месяц, год)**.

В случае отказа в моем законном требовании я оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением о взыскании убытков и о взыскании компенсации морального вреда.

В случае отказа выполнить мои законные требования по претензии с вас при удовлетворении иска в суде за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований будет взыскан штраф в доход государства на основании п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

О принятом решении прошу сообщить мне письменно в срок до **(число, месяц, год)**.

**(дата)**

**(подпись) (расшифровка подписи)**

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Расчет суммы материального ущерба;
2. Копия договора об оказании туристических услуг.

**Исковое заявление о безвозмездном устранении  
недостатков товара (бытовой техники),  
взыскании неустойки,  
компенсации морального вреда**

В (наименование суда) (полный адрес).

Истец: (ФИО полностью),

Проживающий по адресу: (город, область, район,  
поселок, деревня).

Ответчик: (наименование организации, полный адрес).

Цена иска: (значение) рублей.

(Число, месяц, год) я приобрел(а) (наименование, марка товара), стоимостью (цифрами и прописью) рублей в магазине (наименование магазина или фирмы-продавца товара), расположенном по адресу: (местонахождение, фактический адрес).

Оплата товара подтверждается товарным и кассовым чеками.

Изготовитель — фирма «(вписать нужное)» гарантировала его качество в течение (значение) месяцев со дня продажи.

Через (значение) месяца после покупки товара (наименование товара), т. е. в пределах гарантийного срока мною были обнаружены следующие недостатки: \_\_\_\_\_ (перечислить недостатки), которые не могли быть обнаружены непосредственно при покупке.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара.

Согласно гарантийному талону в случае обнаружения недостатков товара в процессе эксплуатации в течение (значение) месяцев/лет выявленные недостатки подлежат безвозмездному устранению в (указать наименование и адрес организации, отвечающей за устранение недостатков).

Я обратился(ась) в указанную организацию с требованием устранить недостатки, однако там отказались удовлетворить мое требование (либо предложили устранить недостатки за плату в размере (цифрами и прописью) рублей, объяснив свой отказ следующим: \_\_\_\_\_ (написать причину отказа).

После этого в адрес организации мною была отправлена претензия заказным письмом с уведомлением, в ответ на которую я получил(а) отказ от устранения недостатков (либо ответа не последовало).

Согласно абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан был принять у меня товар ненадлежащего качества и,

поскольку имеется спор о причинах возникновения недостатков, провести экспертизу за свой счет, чего также не было сделано.

В соответствии со ст. 20 указанного Закона недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом или организацией, выполняющей функции продавца на основании договора с ним, в течение 20 (двадцати) дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара. Первое требование было заявлено мной (**число, месяц, год**) при устном обращении в организацию, отвечающую за устранение недостатков товара.

Согласно ст. 23 указанного Закона за нарушение указанного срока, ответчик должен выплатить неустойку (пеню) в размере 1% цены товара за каждый день просрочки.

Неустойка за (**значение**) дней просрочки составляет (**цифрами и прописью**) рублей.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 15, 18, 20, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 23/24, 131, 132 ГПК РФ, прошу:

Обязать ответчика безвозмездно устранить недостатки в (**указать наименование товара**).

Взыскать с ответчика в пользу истца неустойку за просрочку выполнения требования потребителя в размере (**цифрами и прописью**) рублей.

Взыскать с ответчика в пользу истца в качестве компенсации морального вреда сумму (**цифрами и прописью**) рублей.

(**дата**)

(**подпись**) (**расшифровка подписи**)

#### ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Копия искового заявления для ответчика.
2. Копии товарного и кассового чеков.
3. Копия заказного письма с претензией и уведомление о получении письма (**наименование ответчика**).
4. Расчет неустойки.
5. Документы на приобретенный товар.

**Исковое заявление  
об обмене недоброкачественного товара  
на товар надлежащего качества,  
если магазин в добровольном порядке отказался  
заменить купленный товар**

В (вписать нужное) районный (городской) суд  
(вписать нужное) области (края, республики)

Истец: (ФИО, адрес)

Ответчик: (наименование организации, адрес)

Я, (ФИО), (число, месяц, год), приобрел (указать, какой товар) по договору розничной купли-продажи в магазине (название магазина), за который уплатил (значение) рублей.

Во время гарантийного срока (если вещь продана с гарантийным сроком) (наименование товара) оказался недоброкачественным, в связи с чем подвергался ремонту (гарантийному), и была выявлена (указать выявленную неисправность).

(Число, месяц, год) я обратился (ась) магазин (название магазина) с просьбой о замене недоброкачественного товара на товар надлежащего качества, в чем мне было отказано по причинам (причины отказа).

На основании ст. ст. 4, 5, 18, 21 Закона РФ «О защите прав потребителей», руководствуясь ст. ст. 131, 132 ГПК РФ, прошу обязать магазин обменять недоброкачественный товар на товар надлежащего качества.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 333.36 Налогового кодекса РФ прошу меня освободить от уплаты госпошлины.

(дата)

(подпись) (расшифровка подписи)

**ПРИЛОЖЕНИЕ:**

1. Паспорт (гарантийный талон), кассовый или товарный чек магазина.
2. Справка мастерской гарантийного ремонта или завода-изготовителя о выявленной неисправности товара.
3. Копия искового заявления.



**Исковое заявление  
об обмене недоброкачественного товара  
(о расторжении договора купли-продажи  
и взыскании уплаченной суммы)**

В (вписать нужное) районный суд  
(мировому судье судебного участка)

Истец: (ФИО, адрес)

Ответчик: (наименование организации, адрес)

(Число, месяц, год) я приобрел (наименование товара) в (наименование торговой организации), за который уплатил (значение) руб., что подтверждается товарным чеком.

В купленном товаре обнаружены следующие недостатки: (перечислить недостатки).

(Число, месяц, год) я обратился к ответчику с письменной претензией, где требовал замены товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки, однако мне в удовлетворении моих законных требований было отказано.

Поскольку в соответствии со ст. 21 Закона «О защите прав потребителей» ответчик должен был выполнить мое требование о замене в семидневный срок, то в соответствии со ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» за просрочку выполнения требования о замене товара ответчик должен выплатить неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Кроме того, мне причинен моральный вред действиями ответчика (указать эти действия), который я оцениваю в сумме (значение) рублей.

На основании ст. 13, 15, 18, 21, 23 Закона «О защите прав потребителей», прошу:

Расторгнуть договор купли-продажи (указать товар) и обязать ответчика вернуть мне полностью уплаченные мною деньги в сумме (значение) рублей.

Взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения требования о замене товара в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки, т.е (привести расчеты) в сумме (значение) рублей.

Взыскать с ответчика (значение) рублей в качестве компенсации за причиненный моральный вред.

Взыскать с ответчика произведенные мною судебные расходы.

За отказ в добровольном порядке удовлетворить законные требования потребителя взыскать с ответчика штраф в размере 50% цены иска.

## ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Копия товарного чека.
  2. Копия претензии, направленной ответчику.
  3. Копия искового заявления для ответчика.
- (дата) (подпись) (расшифровка подписи)

**Исковое заявление о взыскании убытков, причиненных предоставлением некачественного энергоснабжения**

В (наименование суда)

Истец: (ФИО)

(адрес)

Ответчик: (наименование организации)

(адрес)

Между мной как собственником квартиры (адрес) и (наименование Исполнителя) заключен договор энергоснабжения (указать № и дату), в котором установлена обязанность Исполнителя круглосуточно обеспечивать потребителя электрической энергией надлежащего качества, подаваемой в необходимых объемах по присоединенной сети в занимаемое им жилое помещение.

Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» установлены требования к предоставлению коммунальных услуг, и каждый потребитель имеет право на то, чтобы услуги, связанные с энергоснабжением занимаемого жилого помещения, соответствовали по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил и норм и условиям договора, однако (указать период времени) представляемая электрическая энергия не соответствовала этим требованиям: наблюдались значительные перепады, а иногда и несанкционированные отключения.

В связи с перепадом напряжения в электрической сети были повреждены следующие бытовые приборы (указать какие).

Для проведения расследования и определения причин перепада напряжения в электрической сети были вызваны представители Исполнителя. По результатам проверки комиссией составлен акт, подтверждающий факт сбоя в электрической сети и нанесенного им ущерба.

Все бытовые приборы были новые, их поломкой мне причинены нравственные страдания. Причиненный мне указанными действиями моральный ущерб оцениваю в сумме (значение) рублей.

В соответствии с п. 1 ст. 547 ГК РФ в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору энергоснабжения сторона, нарушившая обязательство, обязана возместить причиненный этим реальный ущерб (п. 1 ст. 15 ГК РФ).

Нормами законодательства РФ установлено, что вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных или иных недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара либо исполнителем услуги даже независимо от их вины.

В данном случае считаю, что вина Исполнителя доказана, и на этом основании я обращался(лась) к Ответчику с требованием возместить причиненный ущерб в сумме (значение), но обращение о возмещении ущерба в добровольном порядке оставлено без удовлетворения.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 11, п. 1 ст. 15, ст. 151, п. 1 ст. 547, ст. 1095, 1096, 1099, 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации, п. 5 ст. 4, ст. 13, 14, 15, п. 1 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», письмом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 6 июня 2005 г. № 0100/4265—05—32 «О правовых основаниях возмещения вреда, причиненного потребителям вследствие недостатков товара, работы или услуги», прошу суд:

— Взыскать с Ответчика стоимость поврежденных бытовых приборов в сумме (**значение**) рублей.

— Взыскать с Ответчика компенсацию причиненного мне морального вреда в сумме (**значение**) рублей.

#### ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. Копия искового заявления.
2. Документы, подтверждающие факт сбоя в электрической сети.
3. Экспертное заключение о причинах повреждения бытовых приборов.
4. Копия обращения о возмещении ущерба к Ответчику.

# **ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

## **Управления Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации**

Все обращения граждан по вопросам защиты прав потребителей в виде электронных писем направляются через сайты управлений Роспотребнадзора в субъектах Российской Федерации путем заполнения специальной электронной формы на Едином портале Роспотребнадзора по адресу: [petition.rospotrebnadzor.ru](http://petition.rospotrebnadzor.ru).

Единый консультационный центр Роспотребнадзора: 8 (800) 555-49-43

<b>ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ</b>	
<b>Управление по Белгородской области</b>	308023, г. Белгород, ул. Железнякова, 2; Тел.: (4722) 34-03-16; «горячая линия»: 8 (800) 222-04-31
<b>Управление по Брянской области</b>	241050, г. Брянск, 2-й Советский пер., д. 5А; «горячая линия»: 8 (900) 355-06-90
<b>Управление по Владимирской области</b>	600001, г. Владимир, ул. Офицерская, д. 20; (4922) 45-10-70; горячая линия»: 8 (800) 200-05-45
<b>Управление по Воронежской области</b>	394038, г. Воронеж, ул. Космонавтов, д. 21а; (473) 263-77-27; «горячая линия»: 8 (800) 700-52-05
<b>Управление по Ивановской области</b>	153021, г. Иваново, ул. Рабфаковская, д. 6; (4932) 38-36-86; «горячая линия»: 8 (800) 100-08-48
<b>Управление по Калужской области</b>	248010, г. Калуга, ул. Чичерина, д. 1а; (4842) 55-15-42; «горячая линия»: 8 (800) 555-49-43
<b>Управление по Костромской области</b>	156005, г. Кострома, Петровский б-р, д. 5; (4942) 42-69-49; «горячая линия»: 8 (4942) 42-34-01
<b>Управление по Курской области</b>	305004, г. Курск, ул. Ленина, 70; (4712) 58-71-88; «горячая линия»: 8 (4712) 58-71-86
<b>Управление по Липецкой области</b>	398002, г. Липецк, ул. Гагарина, д. 60а; (4742) 27-00-76
<b>Управление по Московской области</b>	141014, г. Мытищи, ул. Семашко, д. 2; (495) 586-10-78; 582-93-03
<b>Управление по Орловской области</b>	302020, г. Орел, Наугорское ш., д. 2а; (4862) 41-51-97; «горячая линия»: 8 (800) 100-59-69

Продолжение таблицы

<b>Управление по Рязанской области</b>	390035, г. Рязань, ул. Островского, д. 51А; (4912) 92 98 07; «горячая линия»: 8 (800) 100-22-62
<b>Управление по Смоленской области</b>	214018, г. Смоленск, ул. Тенишевой, 26; (4812) 38-25-10; «горячая линия»: 8 (800) 100-90-50
<b>Управление по Тамбовской области</b>	392000, г. Тамбов, ул. Бориса Васильева, д. 5; (4752) 47-25-12
<b>Управление по Тверской области</b>	170034, г. Тверь, ул. Дарвина, д. 17; (4822) 34-22-11; «горячая линия»: 8 (4822) 32-35-98
<b>Управление по Тульской области</b>	300045, г. Тула, ул. Оборонная, д. 114; (4872) 31-28-79; «горячая линия»: 8-4872-55-55-50
<b>Управление по Ярославской области</b>	150003, г. Ярославль, ул. Войнова, д. 1; (4852) 73-26-92; «горячая линия»: 8 (800) 100-10-76
<b>Управление по г. Москве</b>	129626, г. Москва, Графский пер., 4/9; (495) 687-40-35
<b>СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ</b>	
<b>Управление по Архангельской области</b>	163000, г. Архангельск, ул. Гайдара, д. 24; (8182) 20-05-69
<b>Управление по Вологодской области</b>	160012, г. Вологда, ул. Яшина, д. 1а; (8172) 75-21-23; «горячая линия»: 8 (800) 200-81-72
<b>Управление по Калининградской области</b>	236040, г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, д. 5; (4012) 53-69-42
<b>Управление по Республике Карелия</b>	185003, г. Петрозаводск, ул. Володарского, д. 26; (8142) 76-35-93; «горячая линия»: 8 (8142) 79-74-20
<b>Управление по Республике Коми</b>	167610, г. Сыктывкар, ул. Орджоникидзе, 71; (8212) 21-93-38; «горячая линия»: 8 (800) 350-64-23
<b>Управление по Ленинградской области</b>	192029, Санкт-Петербург, ул. Ольминского, д. 27; (812) 365-18-00; «горячая линия»: 8 (812) 448-04-00
<b>Управление по Мурманской области</b>	183038, г. Мурманск, ул. Коммуны, д. 7; (8152) 47-26-72
<b>Управление по Новгородской области</b>	173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д. 14; (8162) 97-11-17; 97-11-06
<b>Управление по Ненецкому автономному округу</b>	166000, Ненецкий АО, г. Нарьян-Мар, ул. Авиаторов, д. 7; «горячая линия»: (81853) 4-21-58
<b>Управление по Псковской области</b>	180000, г. Псков, ул. Гоголя, д. 21А; «горячая линия»: (8112) 66-28-20
<b>Управление по г. Санкт-Петербургу</b>	191025, г. Санкт-Петербург, ул. Стремянная, д. 19; (812) 764-42-38; Единый информационный центр по г. Санкт-Петербургу: 8 (812) 679-67-07

<b>СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ</b>	
<b>Управление по Республике Алтай</b>	649002, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д. 173; (38822) 6-43-84
<b>Управление по Алтайскому краю</b>	656056, г. Барнаул, ул. М. Горького, 28; (3852) 24-99-59; «горячая линия»: 8 (3852) 66-54-27
<b>Управление по Иркутской области</b>	664033, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, д. 8; (3952) 24-33-67; «горячая линия»: 8 (3952) 259-830
<b>Управление по Кемеровской области</b>	650992, г. Кемерово, Кузнецкий пр., 24; (3842) 36-73-15; «горячая линия»: 8 (800) 300-46-24
<b>Управление по Красноярскому краю</b>	660049, г. Красноярск, ул. Каратанова, 21; (391) 226-89-50
<b>Управление по Новосибирской области</b>	630132, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, д. 7А; (383) 220-26-78; «горячая линия»: 8 (800) 350-50-60
<b>Управление по Омской области</b>	644001, г. Омск, ул. 10 лет Октября, д. 98; (3812) 32-60-32; «горячая линия»: 8 (3812) 32-60-40
<b>Управление по Томской области</b>	634021, г. Томск, пр. Фрунзе, д. 103А; (3822) 26-03-90; «горячая линия»: 8 (800) 350-41-56
<b>Управление по Республике Тыва</b>	667010, г. Кызыл, ул. Калинина, д. 116; (39422) 5-26-04
<b>Управление по Республике Хакасия</b>	655017, г. Абакан, ул. М. Жукова, д. 5А-1; (3902) 22-26-81; «горячая линия»: 8 (3902) 34-36-14
<b>ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ</b>	
<b>Управление по Амурской области</b>	675002, г. Благовещенск, ул. Первомайская, д. 30; (4162) 52-56-29; «горячая линия»: 8 (4162) 20-20-20
<b>Управление по Еврейской автономной области</b>	679016, г. Биробиджан, ул. Шолом-Алейхема, д. 17; (42622) 2-27-52; «горячая линия»: 8 (42622) 2-32-91
<b>Управление по Камчатскому краю</b>	683003, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Владивостокская, д. 9/1; (4152) 46-19-84; «горячая линия»: 8 (984) 160-54-13
<b>Управление по Магаданской области</b>	685000, г. Магадан, ул. Якутская, д. 53, корп. 2; (4132) 65-06-56
<b>Управление по Приморскому краю</b>	690095, г. Владивосток, ул. Сельская, д. 3; (423) 244-27-40; «горячая линия»: 8 (423) 254-82-10
<b>Управление по Сахалинской области</b>	693020, г. Южно-Сахалинск, ул. Чехова, д. 30А; (4242) 49-52-00; «горячая линия»: 8 (4242) 49-52-82
<b>Управление по Хабаровскому краю</b>	680009, г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, д. 109Б; (4212) 27-25-77
<b>Управление по Чукотскому Автономному округу</b>	689000, Анадырь, ул. Ленина, 11; (42722) 2-28-43

Продолжение таблицы

<b>Управление по Республике Саха (Якутия)</b>	677027, г.Якутск, ул.Ойунского, д.9; (4112) 35-16-45; «горячая линия»: 8 (800) 550-21-24
<b>Управление по Забайкальскому краю</b>	672000, г.Чита, ул.Амурская, д.109; (3022) 35-36-13
<b>Управление по Республике Бурятия</b>	670013, г.Улан-Удэ, ул.Ключевская, д.45Б; (3012) 41-25-74
<b>ЮЖНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ</b>	
<b>Управление по Республике Адыгея</b>	38500, г.Майкоп, ул.Гагарина, д.74; (8772) 52-12-05; «горячая линия»: 8 (8772) 52-12-05
<b>Управление по Астраханской области</b>	414057, г.Астрахань, ул. Н.Островского,138; «горячая линия»: 8 (8512) 33-15-02
<b>Управление по Волгоградской области</b>	400005, г.Волгоград, проспект им. В.И. Ленина, 50Б; (8442) 24-36-41; «горячая линия»: 8 (8442) 24-36-30
<b>Управление по Республике Калмыкия</b>	358000, г.Элиста, ул.Балакаева, д.8; (84722) 3-92-13
<b>Управление по Краснодарскому краю</b>	350000, г.Краснодар, ул.Рашпилевская, д.100; (861) 259-36-86; «горячая линия»: 8 (861) 226-40-74
<b>Управление по Ростовской области</b>	344019, г.Ростов-на-Дону, ул. 18 линия, д.17; (863) 251-05-92; «горячая линия»: 8 (800) 100-74-17
<b>Межрегиональное управление по Республике Крым и городу федерального значения Севастополю</b>	295034, Республика Крым, г.Симферополь, ул. Набережная, 67; 8 (3652) 27-33-12; «горячая линия»: 8 (800) 234-45-01
<b>ПРИВОЛЖСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ</b>	
<b>Управление по Республике Башкортостан</b>	450054, г.Уфа, ул.Р.Зорге, д.58; (347) 229-90-98; «горячая линия»: 8 (800) 700-90-30
<b>Управление по Кировской области</b>	610027, г.Киров, ул.Красноармейская, д.45; (8332) 40-67-10; информационная линия: 8 (8332) 40-67-24
<b>Управление по Республике Марий Эл</b>	424007, г.Йошкар-Ола, ул.Машиностроителей, д.121; (8362) 68-19-97; «горячая линия»: 8 (800) 707-61-77
<b>Управление по Республике Мордовия</b>	430030, г. Саранск, ул. Дальняя, д. 7; (8342) 24-58-16; «горячая линия»: 8 (8342) 23-41-30
<b>Управление по Нижегородской области</b>	603950, г.Нижний Новгород, ул.Тургенева, д.1; (831) 436-78-90
<b>Управление по Оренбургской области</b>	460021, г.Оренбург, ул.60 лет Октября, д.2/1; (3532) 33-37-98; «горячая линия»: 8 (3532) 44-23-54

Продолжение таблицы

<b>Управление по Пензенской области</b>	440026, г. Пенза, ул. Лермонтова, д. 36; (8412) 55-26-06; «горячая линия»: 8 (800) 707-64-22
<b>Управление по Пермскому краю</b>	614016, г. Пермь, ул. Куйбышева, д. 50; (342) 239-35-63
<b>Управление по Самарской области</b>	443079, г. Самара, проезд Георгия Митирева, д. 1; (846) 260-38-25; «горячая линия»: 8 (846) 260-37-99
<b>Управление по Саратовской области</b>	410028, г. Саратов, ул. Вольская, д. 7; (8452) 20-18-58; «горячая линия»: 8 (800) 100-18-58
<b>Управление по Республике Татарстан</b>	420111, г. Казань, ул. Б. Красная, д. 30; (843) 238-98-54; «горячая линия»: 8 (843) 236-94-11
<b>Управление по Удмуртской Республике</b>	426000, г. Ижевск, ул. Ленина, д. 106; (3412) 22-23-10
<b>Управление по Ульяновской области</b>	432063, г. Ульяновск, ул. Дмитрия Ульянова, д. 4; (8422) 44-45-08; «горячая линия»: 8 (800) 707-68-58
<b>Управление по Чувашской Республике</b>	428018, г. Чебоксары, Московский проспект, д. 3Д; (8352) 58-17-13; «горячая линия»: 8 (8352) 58-27-27
<b>УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ</b>	
<b>Управление по Курганской области</b>	640020, г. Курган, ул. Куйбышева, д. 46; (3522) 41-33-36
<b>Управление по Свердловской области</b>	620078, г. Екатеринбург, Отдельный пер., д. 3; (343) 374-13-79
<b>Управление по Тюменской области</b>	625026, г. Тюмень, ул. Рижская, д. 45А (юр. адрес: 625026, г. Тюмень, пр. Геологоразведчиков, д. 1); (3452) 20-88-24; «горячая линия»: 8 (3452) 20-86-66
<b>Управление по Ханты-Мансийскому автономному округу</b>	628012, Ханты-Мансийский автономный округ – ЮГРА, г. Ханты-Мансийск, ул. Рознина, д. 72; (3467) 36-00-03; «горячая линия»: 8 (800) 350-41-86
<b>Управление по Челябинской области</b>	454092, г. Челябинск, ул. Елькина, д. 73; (351) 261-54-65
<b>Управление по Ямало-Ненецкому автономному округу</b>	629000, г. Салехард, ул. Титова, д. 10; «горячая линия»: 8 (800) 100-03-12
<b>СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ОКРУГ</b>	
<b>Управление по Республике Дагестан</b>	367005, г. Махачкала, ул. Магомедтагирова А. М., д. 174; (8722) 69-04-06; «горячая линия»: 8 (8722) 69-03-05
<b>Управление по Республике Ингушетия</b>	386001, г. Магас, ул. Назарбаева, д. 3; (8734) 55-03-21; «горячая линия»: 8 (800) 100-60-66
<b>Управление по Кабардино-Балкарской Республике</b>	360051, г. Нальчик, ул. А. П. Кешокова, д. 96; (8662) 42-35-74; «горячая линия»: 8 (8662) 40-54-85



Окончание таблицы

<b>Управление по Карачаево-Черкесской Республике</b>	369000, г.Черкесск, пр.Ленина, д.136; (878) 220-00-27; «горячая линия»: 8 (800) 200-03-09
<b>Управление по Республике Северная Осетия — Алания</b>	362021, г. Владикавказ, ул. Тельмана, д.17а; (8672) 51-90-31
<b>Управление по Чеченской Республике</b>	364038, г.Грозный, ул. Урицкого, д.2/А; (8712) 29-41-89; «горячая линия»: 8 (8712) 29-41-87
<b>Управление по Ставропольскому краю</b>	355008, г.Ставрополь, пер.Фадеева, д.4; (8652) 29-86-39

**Федеральная служба по надзору  
в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека г. Москвы**

129626, г. Москва, Графский переулок, д. 4, корп. 2, 3, 4.

Руководитель Управления Роспотребнадзора по г. Москве —  
Андреева Елена Евгеньевна.

Тел.: +7 (495) 687 40 35.

**Территориальные органы  
Федеральной службы по надзору  
в сфере защиты прав потребителей  
и благополучия человека Московской области**

<b>Наименование территориального отдела</b>	<b>Место расположения</b>	<b>Контактный телефон</b>
Лобненский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	141730, Московская область, г. Лобня, ул. Калинина, д. 4а	(495) 577-65-70
Воскресенский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	140200, Московская область, г. Воскресенск, ул. Советская, д. 6	(496) 442-23-39
Дмитровский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	141800, Московская область, г. Дмитров, ул. Профессиональная, д. 1	(495) 993-95-36

Продолжение таблицы

Наименование территориального отдела	Место расположения	Контактный телефон
Истринский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	143530, Московская область, Истринский район, г. Дедовск, ул. Ударная, д. 3а	(495) 994-80-70
Солнечногорский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	141500, Московская область, г. Солнечногорск, ул. Почтовая, д. 27	(495) 994-16-04
Коломенский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	140411, Московская область, г. Коломна, пр-т Кирова, д. 28	(496) 612-81-58
Щелковский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	141100, Московская область, г. Щелково, ул. Советская, д. 6	(496) 566-43-11
Ступинский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	142800, Московская область. г. Ступино, ул. Андропова, д. 57	(496) 647-74-45
Ногинский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	142412, Московская область, г. Ногинск, ул. Климова, д.37	(496) 515-58-10
Одинцовский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	143000, Московская область, г. Одинцово, Можайское шоссе, д.12	(495) 593-51-43
Орехово-Зуевский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	142670, Московская область, Орехово-Зуевский р-н, г. Ликино-Дулево, ул. Текстильщиков, д.4 а	(496) 414-14-47

Наименование территориального отдела	Место расположения	Контактный телефон
Подольский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	142119, Московская область, г. Подольск, Октябрьский пр-т, д.4	(496) 769-92-69
Раменский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	140104, Московская область, г. Раменское, ул. Десантная, д.56	(496) 463-16-50
Сергиево-Посадский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	141300, Московская область, г. Сергиев Посад, Хотьковский проезд, д.18	(496) 540-22-25
Серпуховский территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области	142214, Московская область, г. Серпухов, ул. Российская, д. 26	(496) 775-38-00
Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области на транспорте в аэропорту Шереметьево	141426, г. Химки, аэропорт Шереметьево, корп.2	(495) 578-51-42

## **Союз потребителей Российской Федерации**

Союз потребителей Российской Федерации (СПРФ) был создан в декабре 1990 года. В настоящее время он объединяет **более ста республиканских, краевых, областных, городских и районных общественных объединений** – большинство реально работающих в России организаций по защите прав потребителей.

Союзом и входящими в него общественными объединениями на основании закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» ведется **ежедневная работа по защите потребителей** – путем проведения консультаций, составления претензий и исков, ведения дел в судах, организации независимых потребительских экспертиз безопасности и качества товаров и услуг, проверки соблюдения правил торговли и бытового обслуживания, осуществления потребительского просвещения и образования.

На портале СПРФ (<http://souz-potrebiteley.ru>) размещается актуальная информация для защиты каждым гражданином своих потребительских прав и законных интересов; можно узнать последние новости в сфере защиты прав потребителей и при необходимости получить на форуме консультации по различным вопросам.

Председатель Союза потребителей Российской Федерации – Петр Борисович Шелищ.

### **Некоторые сайты по вопросам защиты прав потребителей**

**[www.turistprav.ru](http://www.turistprav.ru)** – Общественная организация содействия защите прав потребителей в сфере туризма «Клуб защиты прав туриста»

**[www.sopass.ru](http://www.sopass.ru)** – Межрегиональная общественная организация «Союз пассажиров»

**[www.finpotrebsouz.ru](http://www.finpotrebsouz.ru)** – Общероссийская общественная организация потребителей «Союз защиты прав потребителей финансовых услуг»

**[www.cnpe.spb.ru](http://www.cnpe.spb.ru)** – Центр независимой потребительской экспертизы

**[www.konfop.ru](http://www.konfop.ru)** – Международная конфедерация обществ потребителей

**[www.spros.ru](http://www.spros.ru)** – Журнал для потребителей «СПРОС»

**[www.spros-online.ru](http://www.spros-online.ru)** – Электронный журнал для потребителей

**[www.opar.ru](http://www.opar.ru)** – Общество потребителей автотехники России

**[www.potrebinforms.ru](http://www.potrebinforms.ru)** – Потребинформс

**[www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.ru)** – Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

*Использована информация, размещенная на сайте <http://souz-potrebiteley.ru/>*

# ОГЛАВЛЕНИЕ

ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» .....	3
Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ .....	27
Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ) .....	40
Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	51
Как защитить свои потребительские права? .....	59
Законы на страже прав потребителей .....	59
Термины и понятия, используемые в сфере защиты прав потребителей .....	60
Покупка товара, заказ работ или услуг .....	62
Подготовка и направление претензии .....	62
Подготовка и направление искового заявления .....	63
ОБРАЗЦЫ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ, ИСКОВ .....	65
ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА .....	83
ФЕДЕРАЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА МОСКВЫ И МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ .....	88
СОЮЗ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ .....	91
НЕКОТОРЫЕ САЙТЫ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	91

Настоящее издание содержит текст Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» с последними изменениями и дополнениями, а также типовые образцы заявлений и претензий, адреса и телефоны организаций по защите прав потребителей по состоянию на 2023 год.

Глава I. Общие положения

Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)

Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей





книги для любого настроения здесь



ИЗДАТЕЛЬСКАЯ ГРУППА АСТ

[www.ast.ru](http://www.ast.ru) | [www.book24.ru](http://www.book24.ru)

 [vk.com/izdatelstvoast](https://vk.com/izdatelstvoast)

 [ok.ru/izdatelstvoast](https://ok.ru/izdatelstvoast)

ISBN 978-5-17-148817-8



9 785171 488178