

Закон "О защите прав потребителей"

Развернуть



Глава I. Общие положения (ст.ст. 1 - 17)

- [Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей](#)
- [Статья 2. Международные договоры Российской Федерации](#)
- [Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей](#)
- [Статья 4. Качество товара \(работы, услуги\)](#)
- [Статья 5. Права и обязанности изготовителя \(исполнителя, продавца\) в области установления срока службы, срока годности товара \(работы\), а также гарантийного срока на товар \(работу\)](#)
- [Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара](#)
- [Статья 7. Право потребителя на безопасность товара \(работы, услуги\)](#)
- [Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе \(исполнителе, продавце\) и о товарах \(работах, услугах\)](#)
- [Статья 9. Информация об изготовителе \(исполнителе, продавце, владельце агрегатора\)](#)
- [Статья 10. Информация о товарах \(работах, услугах\)](#)
- [Статья 11. Режим работы продавца \(исполнителя\)](#)
- [Статья 12. Ответственность изготовителя \(исполнителя, продавца, владельца агрегатора\) за ненадлежащую информацию о товаре \(работе, услуге\)](#)
- [Статья 13. Ответственность изготовителя \(исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера\) за нарушение прав потребителей](#)
- [Статья 14. Ответственность изготовителя \(исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера\) за нарушение прав потребителей](#)

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

- Статья 15. Компенсация морального вреда
- Статья 16. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца (исполнителя, владельца агрегатора)
- Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)
- Статья 17. Судебная защита прав потребителей

-  Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям (ст.ст. 18 - 26.2)

- Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков
- Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара
- Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)
- Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества
- Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя
- Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя
- Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю
- Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества
- Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества
-

Статья 26 (утратила силу)

- Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара

- Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров

-  Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) (ст.ст. 27 - 39.1)

- Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

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

- Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

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

- Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

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

- Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

- Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

- Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

- 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

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

- Статья 38 (утратила силу)

-

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

- Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям
- ◀
 - Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей (ст.ст. 40 - 46)
 - Статья 40. Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей
 - Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам)
 - Статья 42. (утратила силу)
 - Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей
 - Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора исполнительным органам субъектов Российской Федерации
 - Статья 42.3. Подача и рассмотрение обращений потребителей
 - Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
 - Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления
 - Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)
 - Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей"

С изменениями и дополнениями от:

2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня, 28 июля 2012 г., 2 июля, 21 декабря 2013 г., 5 мая 2014 г., 13 июля 2015 г., 3 июля 2016 г., 1 мая 2017 г., 18 апреля, 4 июня, 29 июля 2018 г., 18 марта, 18 июля, 2 декабря 2019 г., 24 апреля, 31 июля, 8, 22 декабря 2020 г., 11 июня 2021 г., 1 мая, 14 июля, 5 декабря 2022 г., 4 августа 2023 г., 8 августа 2024 г.

См. [Стратегию](#) государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 г., утвержденную [распоряжением](#) Правительства РФ от 28 августа 2017 г. N 1837-р

См. [Обзор](#) практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 г.

См. [Обзор](#) судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 27 сентября 2017 г.

О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей см. [постановление](#) Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17

По отдельным вопросам применения настоящего Закона см. [разъяснения](#), утвержденные [приказом](#) ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160, [разъяснения](#) ГКАП РФ от марта 1996 г.

См. [комментарии](#) к настоящему Закону

Преамбула изменена с 1 ноября 2020 г. - [Федеральный закон](#) от 31 июля 2020 г. N 290-ФЗ
[См. предыдущую редакцию](#)

См. [Энциклопедии](#), [позиции высших судов](#) и другие [комментарии](#) к преамбуле настоящего Закона

См. [схему](#) "Субъекты на рынке товаров и услуг"

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.

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;

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

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

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

абзац седьмой [утратил силу](#);

См. текст [абзаца седьмого](#)

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;

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

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 изготовителем (иностранном 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 (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

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

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 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе".

Москва, Дом Советов
7 февраля 1992 года N 2300-1