

# ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



**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.



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

- **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.**

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

- Если 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.**





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.

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



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



- **Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя** вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.
- **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.
- **Если на товар (результат работы) должен быть установлен 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.

Если 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 жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (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.**



- **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.
- **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 17. Судебная защита прав потребителей



*Защита прав потребителей осуществляется судом.*

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

**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;
- заключения или исполнения договора.

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.

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

# Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

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

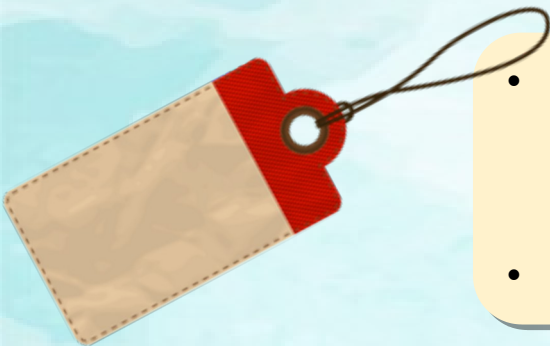
- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения 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.*

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

**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 случае спора о причинах возникновения недостатков товара** продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

**Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.**



**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.

**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.**



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

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.**

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.

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.



## Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

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.**

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



Потребитель вправе **обменять** недовольственный 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.

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

**Обмен недовольного 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 сослаться на свидетельские показания.**



- 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.**

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

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

- безвозмездного устранения недостатков 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;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- 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).

**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.



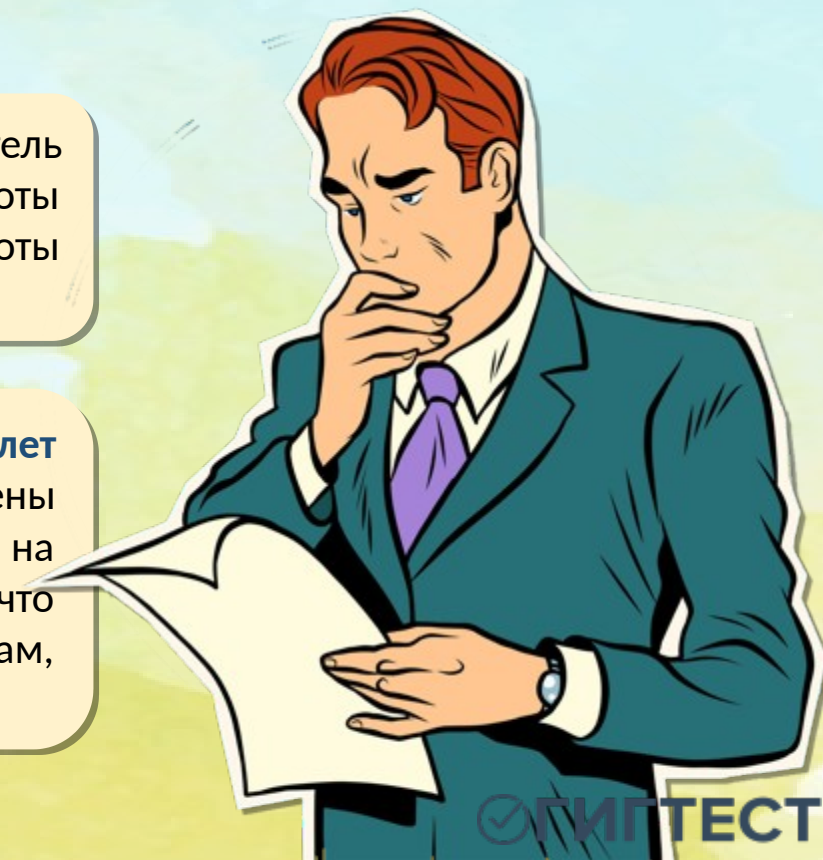


**Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков**, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

**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.

**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.

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, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.



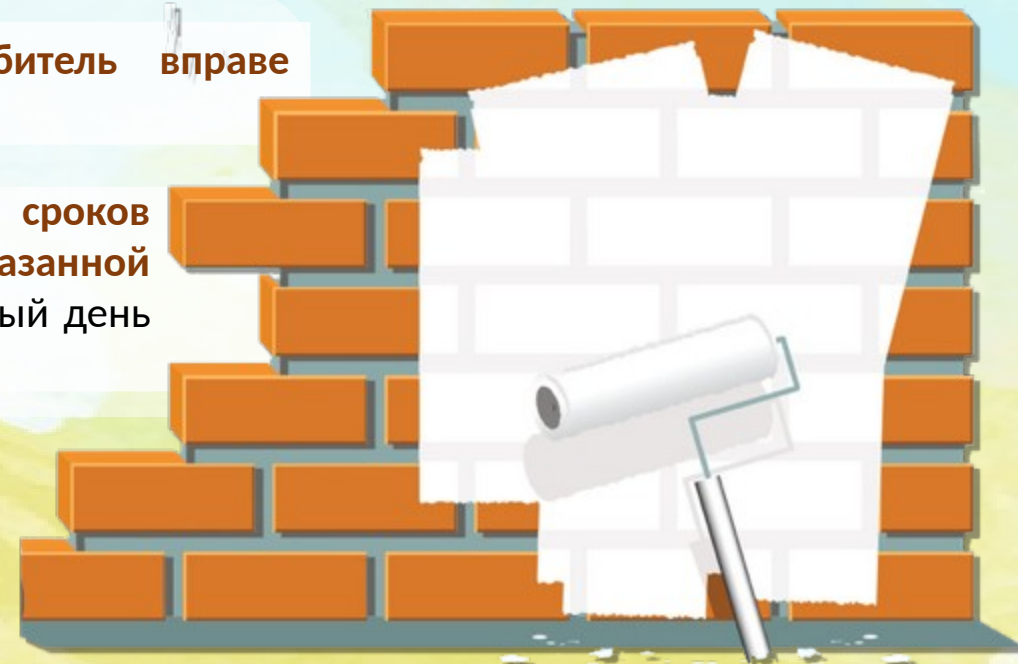
## Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

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

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

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования.

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню).



## Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

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, подлежат удовлетворению **в десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования.

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.

**За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню).**



## Статья 42.3. Подача и рассмотрение обращений потребителей



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.



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, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принято при личном приеме заявителя.



**В multifunctional 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 multifunctional 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

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

- рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);
- разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

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).