



ЗАКОН

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

О защите прав потребителей

(в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ](#))

(с изменениями на 11 июня 2021 года)

(редакция, действующая с 1 июля 2021 года)

Информация об изменяющих документах

Настоящий Закон в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ](#) введен в действие с 15 января 1996 года, кроме положений, содержащихся в пунктах 2 и 4 [статьи 5](#), абзаце первом пункта 4 [статьи 7](#) и в абзаце восьмом пункта 1 [статьи 18](#). Положения, содержащиеся в перечисленных пунктах, вступают в силу со дня утверждения Правительством Российской Федерации соответствующих перечней - см. статью 3 Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ.

- Примечание изготовителя базы данных.

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.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; дополнен с 12 декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](#); в редакции, введенной в действие с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](#). - См. предыдущую редакцию)

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

абзац утратил силу с 9 января 2005 года - Федеральный закон от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ - см. предыдущую редакцию;

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; дополнен с 12 декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](#) - см. предыдущую редакцию);

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, дополнен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ - см. предыдущую редакцию);

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 (абзац дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ);

импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации (абзац дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 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 N 161-ФЗ "О национальной платежной системе"](#).

(Абзац дополнительно включен с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](#); в редакции, введенной в действие с 1 ноября 2020 года [Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

[Комментарий к преамбуле](#)

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#)).

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 дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 5 мая 2020 года [Федеральным законом от 24 апреля 2020 года N 144-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Абзац, дополнительно включенный с 10 декабря 2006 года Федеральным законом от 25 ноября 2006 года N 193-ФЗ, утратил силу с 1 августа 2011 года - [Федеральный закон от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

[Комментарий к статье 1](#)

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.

(Абзац в редакции, введенной в действие [Федеральным законом от 8 декабря 2020 года N 429-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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.

(Абзац дополнительно включен [Федеральным законом от 8 декабря 2020 года N 429-ФЗ](#))

[Комментарий к статье 2](#)

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.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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.

(Пункт дополнительно включен с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](#))

(Статья в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2013 года [Федеральным законом от 2 июля 2013 года N 185-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

[Комментарий к статье 3](#)

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 (пункт дополнен с 12 декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](#) - см. [предыдущую редакцию](#)).

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.

(Абзац дополнительно включен с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](#) (с изменениями, внесенными [Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-ФЗ](#)))

(Пункт дополнительно включен с 1 апреля 2021 года [Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](#) (с изменениями, внесенными [Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

[Комментарий к статье 4](#)

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

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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)) (пункт дополнен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство) (абзац дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем (абзац дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 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.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

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 (пункт дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ).

[Комментарий к статье 5](#)

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.

[Комментарий к статье 6](#)

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 безопасного 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 (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года

Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 августа 2011 года [Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](#), - см. предыдущую редакцию).

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

6. Пункт утратил силу с 9 января 2005 года - Федеральный закон от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ. - См. предыдущую редакцию.

[Комментарий к статье 7](#)

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

(Наименование в редакции, введенной в действие с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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).

(Пункт дополнительно включен с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](#))

[Комментарий к статье 8](#)

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, владельце агрегатора)

(Наименование в редакции, введенной в действие с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#)).

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 дополнительно включен с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 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).

(Пункт дополнительно включен с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 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 своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(Пункт дополнительно включен с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 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".

(Пункт дополнительно включен с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 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 (пункт в редакции, введенной в действие с 29 октября 2006 года [Федеральным законом от 16 октября 2006 года N 160-ФЗ](#), - см. предыдущую редакцию).

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).

[Комментарий к статье 9](#)

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; дополнен с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ - см. [предыдущую редакцию](#));

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;

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2014 года [Федеральным законом от 21 декабря 2013 года N 363-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

гарантийный срок, если он установлен (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

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 дополнительно включен с 27 ноября 2009 года [Федеральным законом от 23 ноября 2009 года N 261-ФЗ](#));

Абзацы седьмой - тринадцатый предыдущей редакции с 27 ноября 2009 года считаются соответственно абзацами восьмым - четырнадцатым настоящей редакции - [Федеральный закон от 23 ноября 2009 года N 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 (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

Абзац восьмой пункта 2 настоящей статьи в части доведения до потребителя информации об импортере вступил в силу с 30 марта 2005 года (по истечении девяноста дней после дня официального опубликования [Федерального закона от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ](#)) - статья 2 Федерального закона от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ.

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в [пункте 4 статьи 7](#) настоящего Закона (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

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

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Абзац исключен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ. - См. предыдущую редакцию.

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 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 вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

[Комментарий к статье 19](#)

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

(наименование в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

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.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007

года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт дополнен с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

[Комментарий к статье 20](#)

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 соответствующего 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 (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#)).

(Пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#))

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.

[Комментарий к статье 21](#)

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 в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; дополнена с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ - см. [предыдущую редакцию](#)).

[Комментарий к статье 22](#)

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

(наименование в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#))

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) аналогичного 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 (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21

декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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.

[Комментарий к статье 23](#)

Статья 23_1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю

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 дополнительно включена с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ)

[Комментарий к статье 23_1](#)

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#)).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#)).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#)).

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 (пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#)).

Пункт 4 предыдущей редакции с 21 декабря 1999 года считается пунктом 5 настоящей редакции - Федеральный закон от 17 декабря 1999 года N 212-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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

[Комментарий к статье 37](#)

Статья 38. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей

(статья утратила силу с 12 декабря 2007 года - Федеральный закон от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ - см. [предыдущую редакцию](#))

[Комментарий к статье 38](#)

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.

[Комментарий к статье 39](#)

Статья 39_1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям

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

(Статья дополнительно включена с 1 августа 2011 года [Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](#))

[Комментарий к статье 39_1](#)

Глава IV.

ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

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 в редакции, введенной в действие с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

[Комментарий к статье 40](#)

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

(Наименование в редакции, введенной в действие с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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.

(Статья в редакции, введенной в действие с 1 августа 2011 года [Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](#); в редакции, введенной в действие с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

[Комментарий к статье 41](#)

Статья 42. Полномочия федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг)

(статья утратила силу с 9 января 2005 года -Федеральный закон от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ. - См. [предыдущую редакцию](#))

[Комментарий к статье 42](#)

Статья 42_1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей

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.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 29 марта 2019 года [Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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.

(Пункт дополнительно включен с 29 марта 2019 года [Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ](#))

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

(Пункт дополнительно включен с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](#))

(Статья дополнительно включена с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ)

[Комментарий к статье 42_1](#)

Статья 42_2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации

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 [Федеральным законом от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных \(представительных\) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации"](#).

(Статья дополнительно включена с 24 июля 2015 года [Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 233-ФЗ](#))

Статья 42_3. Подача и рассмотрение обращений потребителей

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 дополнительно включена с 29 марта 2019 года [Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ](#))

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 в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

[Комментарий к статье 43](#)

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;

(Абзац в редакции, введенной в действие с 29 марта 2019 года [Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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

разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

(Абзац дополнительно включен с 29 марта 2019 года [Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 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).

(Часть в редакции, введенной в действие с 29 марта 2019 года [Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Часть дополнительно включена с 1 января 2013 года [Федеральным законом от 28 июля 2012 года N 133-ФЗ](#), утратила силу с 29 марта 2019 года - [Федеральный закон от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

(Статья в редакции, введенной в действие с 1 января 2005 года Федеральным законом от 22 августа 2004 года N 122-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#))

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

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 1 августа 2011 года [Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](#), - см. [предыдущую редакцию](#));

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 дополнительно включен с 1 августа 2011 года [Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](#); в редакции, введенной в действие с 25 июня 2012 года [Федеральным законом от 25 июня 2012 года N 93-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

(Статья в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#))

[Комментарий к статье 45](#)

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

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 в редакции, введенной в действие с 1 августа 2011 года [Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](#), - см. [предыдущую редакцию](#)).

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).

(Статья в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

[Комментарий к статье 46](#)

Президент
Российской Федерации
Б.Ельцин

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

Текст постановления Верховного Совета Российской Федерации от 17 февраля 1992 года N 2300/1-1 "О введении в действие Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" см. по [ссылке](#).

Редакция документа с учетом
изменений и дополнений подготовлена
АО "Кодекс"