

□□□□□□□□ □□□□□□□□ **Закон о защите прав потребителей**

Федеральный закон от 9 января 1996 г. N 2-ФЗ

"О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации"О защите прав потреби

Принят Государственной Думой 5 декабря 1995 года

Статья 1. Внести изменения и дополнения в Закон Российской Федерации"О защите прав потребителей" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации, 1993, N 29, ст. 1111), изложив его в следующей редакции:"Закон Российской Федерации

О защите прав потребителей

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

Глава II. Защита прав потребителей при продаже (ст.ст. 18 - 26) товаров потребителям

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

Глава IV. Государственная и общественная защита (ст.ст. 40 - 46) прав потребителей Настоящий закон устанавливает и регулирует отношения в сфере защиты прав потребителей (работы, услуги) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственное регулирование (работы, услуги) стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях эксплуатации

Общие положения

Глава I.

Статья 1 Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации.
2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнения функций по защите прав потребителей.

Статья 2 Международные договоры Российской Федерации

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

Статья 3 Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством распространения информации о правах потребителей.

Статья 4 Качество товара (работы, услуги)

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

варе (работе) недостатка изготовитель (исполнитель, продавец) обязан удовлетворить требования

7. Продавец вправе установить на товар дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока, установленного в пункте 1 статьи 19 настоящего Закона. Требования, которые потребитель вправе предъявлять к продавцу

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы

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

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение срока его

3. Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и

4. Товар (работа, услуга), на который законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность, в настоящее время действует перечень производимых в Российской Федерации и ввозимых на ее территорию товаров, безопасность которых подлежит подтверждению

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, эксплуатации (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) обязанности по снятию товара (работы, услуги) с производства, изъятие из оборота и отзыв от потребителей производятся по инициативе государственного органа. Товары (работы, услуги), подлежащие изъятию из оборота и отзыву, подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Если установлено, что продавец (исполнитель) реализует товары(выполняет работы), предста

Статья 8 **Право потребителя на информацию об изготовителе (продавце) услуг**

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводит

Статья 9 **Информация об изготовителе**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное

2. Если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), по

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до с

Статья 10 **Информация о товарах**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предос-

тавлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), об
Федерации.

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

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей

Статья 17. Режим работы продавца

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и и

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

Статья 18. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информ

1. Если предоставление ненадлежащей, то есть недостоверной или недостаточно, полной, инфо

2. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверн

Статья 19. Ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потреб

1. За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственнос

2. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (п

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя, исп

4. Продавец (изготовитель, исполнитель) освобождается от ответственности за неисполнение о
5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной настоящим Законом ил
6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных настоящим Законом, суд

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребит

Статья 14 Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков то

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных
2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, у
(исполнителем) или нет.
3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, есл
4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью ил
5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что

Статья 15 Компенсация морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем)

Статья 17. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.
2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг).
3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные товары (работы, услуги) наряду с заказанными им.

Статья 18. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.
2. Иски предъявляются в суд по месту жительства истца, или по месту нахождения ответчика, или по месту заключения договора, или по месту исполнения договора.
3. Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, а также федеральный антимонопольный орган могут предъявлять иски к продавцу (исполнителю) в суд по месту нахождения продавца (исполнителя).

Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

Статья 18. Последствия продажи товара ненадлежащего качества¹. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества (в дальнейшем – купленный товар), вправе в соответствии с настоящим Законом предъявить продавцу (исполнителю) требования, предусмотренные настоящим Законом. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации. В отношении товаров, указанных в пункте 1 настоящей статьи, требования, предусмотренные настоящим Законом, предъявляются потребителем продавцу (исполнителю) независимо от того, когда выявлено нарушение требований к качеству товара.

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу (исполнителю) независимо от того, когда выявлено нарушение требований к качеству товара.

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и четвертом пункта

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю товар ненадлежащего качества

4. В случае приобретения потребителем товара ненадлежащего качества, на который установлен гарантийный срок

5. Требования потребителя рассматриваются при предъявлении потребителем товарного или ка

6. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены
В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца(изготовителя) или

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить установленные статьей 18 настоящего Закона требования в отношении недостатков товара

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня продажи товара потребителю

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

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре

5. В случае выявления существенных недостатков товара, допущенных по вине изготовителя, потребитель вправе предъявить требования

Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)

1. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) или иным лицом, осуществляющим деятельность, направленную на обеспечение качества товаров, находящихся в обращении, и отвечающее возмещение вреда, причиненного потребителю этими товарами.
2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) или организация, выполняющая гарантийные обязательства, должна обеспечить возможность бесплатного устранения недостатков товара в течение всего срока его службы, установленного производителем, или срока, установленного законодательством Российской Федерации, но не менее 3 лет со дня покупки.
3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар был неисправен.
4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части товара гарантийный срок на весь товар продлевается на период, в течение которого товар был неисправен.

Статья 23 Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене товара изготовитель или продавец обязаны заменить товар в соответствии с требованиями настоящей статьи.
2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

Статья 24 Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на доставку нового товара, удовлетворяются в сроки, установленные настоящей статьей.

Статья 25 Ответственность продавца (изготовителя) за просрочку выполнения требований потребителя

О порядке расчета неустойки, предусмотренной настоящей статьей, см. Приказ ГКАП РФ от 15 августа 2007 г. № 10/19.

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя, предусмотренных настоящей статьей, продавец (изготовитель) несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 н

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

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула)

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артику

4. Потребителям, которым товар был продан в кредит, в случае расторжения договора купли-пр

Статья 25 Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогич

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к п

Статья 26 Правила отдельных видов договоров купли-продажи

Правила отдельных видов договоров купли-продажи, а также правила продажи отдельных видов
Российской

Федерации. См. перечень правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных

Правительством Российской Федерации

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

Статья 23. Сроки выполнения работ

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный договором.
2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должна быть выполнена работа (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

Статья 24. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. Если исполнитель своевременно не приступил к выполнению работы (оказанию услуги) или если исполнитель не приступил к выполнению работы (оказанию услуги) в срок, установленный договором, потребитель вправе по своему выбору: назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги); отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения убытков, причиненных неисполнением договора; потребовать возмещения убытков, причиненных неисполнением договора, и возмещения неустойки, предусмотренной договором.
2. Назначенные потребителем новые сроки, в течение которых исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги), не являются основанием для освобождения исполнителя от ответственности за нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги).
3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при расторжении договора, уменьшается на сумму неустойки, предусмотренной договором.
4. При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) в случае, если исполнитель не приступил к выполнению работы (оказанию услуги) в срок, установленный договором, потребитель вправе потребовать возмещения убытков, причиненных неисполнением договора, и возмещения неустойки, предусмотренной договором.

Особенности порядка расчетов между потребителем и исполнителем в таких случаях могут устанавливаться договором.

5. В случае нарушения установленных сроков начала и окончания выполнения работы (оказания

(пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выпол

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетв

Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной у

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе п
(оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги
(оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при расторжении д
Закона.

3. Требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи, могут быть предъявлены в случае о

4. В случае выявления существенных недостатков выполненной работы

(оказанной услуги), допущенных по вине исполнителя, потребитель вправе предъявить исполнителю
Указанное требование потребителя может быть предъявлено в течение установленного срока
(оказанную услугу); возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполнен

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

Недостатки выполненной работы (оказанной услуги), обнаруженные в ходе выполнения работы

29 настоящего Закона.

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу(оказанную услугу), о возмещении расходов на приобретение, доставку и сборку аналогичной вещи.
2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала надлежащего качества и комплектности.
3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 32. Право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги)

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части выполненной работы (оказанной услуги).

Статья 33. Смета на выполнение работы

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), исполнитель обязан предоставлять смету.
2. Исполнитель не вправе требовать оплаты выполнения работы (оказания услуги) и дополнительных расходов (оказать услугу) в пределах первоначальной приблизительной сметы.

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала.
2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью.
3. В случаях, предусмотренных указанными правилами или договором о выполнении работы, материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью.
4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и приспособления являются собственностью исполнителя.

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

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правил (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.
2. Цена утраченного материала (вещи) возмещается потребителем.
3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи) потребителя, если он докажет, что это произошло по вине потребителя.

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые

(оказания услуги) либо не устранил иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполнения

Статья 37. Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу)

Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу) определяется договором между потребителем и исполнителем.

Статья 33 Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей

Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ)

Статья 34 Регулирование оказания отдельных видов услуг

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры не предусматривают иные последствия нарушения условий договоров

Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей

Статья 40 Полномочия федерального антимонопольного органа

1. Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) осуществляет государственное регулирование конкуренции на рынке товаров, работ, услуг на территории Российской Федерации.
2. Федеральный антимонопольный орган дает официальные разъяснения по вопросам применения антимонопольного законодательства Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

лей. 4. Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) вправе обращаться в суд с иском о признании недействительными договоров, заключенных с нарушением антимонопольного законодательства Российской Федерации.

Статья 41 Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) по предоставлению информации

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан по требованию федерального антимонопольного органа предоставлять информацию о фактах заключения договоров, о фактах нарушения антимонопольного законодательства Российской Федерации.

Статья 42 Полномочия федеральных органов исполнительной власти

(их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью

1. В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) федеральный орган по стандартиза-

ционной среды и природных ресурсов и другие федеральные органы исполни-

тельной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопас-

3. Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих к
(работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательной сертификации товаров

Статья 43. Санкции, налагаемые федеральным антимонопольным органом

(его территориальными органами), федеральным органом по стандартизации, метрологии и сер-

1. Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) вправе налагать штрафы

2. Федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации(его территориальные ор
(работ, услуг) обязательным требованиям стандартов, - в размере стоимости проданных товаров

3. Размеры штрафов, предусмотренных пунктом 1 и абзацами вторым и третьим пункта 2 настоя

Штрафы, предусмотренные пунктом 1 и абзацами вторым и третьим пункта

2 настоящей статьи, наложенные на индивидуальных предпринимателей, уплачиваются ими в тр

4. Суммы штрафов, взыскиваемых в соответствии с пунктами 1 и 2 настоящей статьи, направляю

5. Изготовители (исполнители, продавцы) товаров (работ, услуг), органы по сертификации, испь
(его территориальных органов), федерального органа по стандартизации, метрологии и сертифици

Статья 40. Существование защиты прав потребителей органами местного самоуправления

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местно
(работ, услуг); в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не со
(выполнение работ, оказание услуг) до предоставления информации или прекращать прода-жу

Статья 41. Права общественных объединений потребителей (их ассоциа-

ций, союзов)

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потре

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) в случаях, предусмотренны
(работ, услуг), а также стандартов, устанавливающих обязательные требования в этой области.
(работ, услуг), а также в нарушении прав потребителей, установленных законами или иными пр

Статья 42. Защита интересов неопределенного круга потребителей

Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы), федеральные органы исп

(их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий продавцов (изго