**ЗАКОН

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

О защите прав потребителей**

(в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/9015179))
(с изменениями на 11 июня 2021 года)

Информация об изменяющих документах

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документ с изменениями, внесенными:

[Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/901749907) (Российская газета, N 253, 21.12.99);

[Федеральным законом от 30 декабря 2001 года N 196-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499034144) (Российская газета, N 256, 31.12.2001);

[Федеральным законом от 22 августа 2004 года N 122-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/901907297) (Российская газета, N 188, 31.08.2004) (о порядке вступления в силу см. статью 155 Федерального закона от 22 августа 2004 года N 122-ФЗ);

[Федеральным законом от 2 ноября 2004 года N 127-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/901913386) (Российская газета, N 246, 05.11.2004) (вступил в силу с 1 января 2005 года);

[Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/901918784) (Российская газета, N 289, 29.12.2004) (о порядке вступления в силу см. [статью 2 Федерального закона от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/901918784#F7U1F2));

[Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/901990037) (Российская газета, N 165, 29.07.2006);

[Федеральным законом от 16 октября 2006 года N 160-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902009359) (Российская газета, N 233, 18.10.2006) (о порядке вступления в силу см. [статью 17 Федерального закона от 16 октября 2006 года N 160-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902009359#OIC1IO));

[Федеральным законом от 25 ноября 2006 года N 193-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902015503) (Российская газета, N 268, 29.11.2006);

[Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902068067) (Российская газета, N 241, 27.10.2007);

[Федеральным законом от 23 июля 2008 года N 160-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902111488) (Российская газета, N 158, 25.07.2008) (вступил в силу с 1 января 2009 года);

[Федеральным законом от 3 июня 2009 года N 121-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902159599) (Российская газета, N 104, 10.06.2009) (о порядке вступления в силу см. [статью 8 Федерального закона от 3 июня 2009 года N 121-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902159599#LBA1H8));

[Федеральным законом от 23 ноября 2009 года N 261-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902186281) (Российская газета, N 226, 27.11.2009) (о порядке вступления в силу см. [статью 49 Федерального закона от 23 ноября 2009 года N 261-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902186281#8Q00LU));

[Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 162-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902286100) (Российская газета, N 139, 30.06.2011) (о порядке вступления в силу см. [статью 23 Федерального закона от 27 июня 2011 года N 162-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902286100#8OG0LL));

[Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902290189) (Российская газета, N 160, 25.07.2011) (о порядке вступления в силу см. [статью 71 Федерального закона от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902290189#A920NN));

[Федеральным законом от 25 июня 2012 года N 93-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902353938) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 25.06.2012);

[Федеральным законом от 28 июля 2012 года N 133-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902360320) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 30.07.2012) (о порядке вступления в силу см. [статью 41 Федерального закона от 28 июля 2012 года N 133-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902360320#8PI0M1));

[Федеральным законом от 2 июля 2013 года N 185-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499030936) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 08.07.2013) (о порядке вступления в силу см. [статью 163 Федерального закона от 2 июля 2013 года N 185-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499030936#BQ80P3));

[Федеральным законом от 21 декабря 2013 года N 363-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499065472) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 23.12.2013) (вступил в силу с 1 июля 2014 года);

[Федеральным законом от 5 мая 2014 года N 112-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499093545) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 05.05.2014) (о порядке вступления в силу см. [статью 8 Федерального закона от 5 мая 2014 года N 112-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499093545#7EG0KJ));

[Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 233-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/420287123) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 13.07.2015, N 0001201507130077);

[Федеральным законом от 3 июля 2016 года N 265-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/420363559) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 04.07.2016, N 0001201607040051) (о порядке вступления в силу см. [статью 12 Федерального закона от 3 июля 2016 года N 265-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/420363559#7EI0KJ));

[Федеральным законом от 1 мая 2017 года N 88-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/420397322) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 01.05.2017, N 0001201705010004) (о порядке вступления в силу см. [статью 3 Федерального закона от 1 мая 2017 года N 88-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/420397322#7DQ0KA));

[Федеральным законом от 18 апреля 2018 года N 81-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/557198369) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 18.04.2018, N 0001201804180029);

[Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 133-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/557585067) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 04.06.2018, N 0001201806040044) (о порядке вступления в силу см. [статью 13 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 133-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/557585067#7DU0KC));

[Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/550773124) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 30.07.2018, N 0001201807300082) (вступил в силу с 1 января 2019 года);

[Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/553897332) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 18.03.2019, N 0001201903180013);

[Федеральным законом от 18 июля 2019 года N 191-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/560658954) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 18.07.2019, N 0001201907180055) (вступил в силу с 1 октября 2019 года);

[Федеральным законом от 24 апреля 2020 года N 144-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/564747974) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 24.04.2020, N 0001202004240047);

[Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/565416479) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 31.07.2020, N 0001202007310078) (о порядке вступления в силу см. [статью 2 Федерального закона от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/565416479#65A0IQ));

[Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/563906253) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 02.12.2019, N 0001201912020057) (о порядке вступления в силу см. [статью 2 Федерального закона от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/563906253#6520IM)) (с изменениями, внесенными [Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/573156779));

[Федеральным законом от 8 декабря 2020 года N 429-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/573037717) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 08.12.2020, N 0001202012080096);

[Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/603816816) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 11.06.2021, N 0001202106110081) (о порядке вступления в силу см. [статью 138 Федерального закона от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/603816816#BV80PL)).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий Закон в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/9015179) введен в действие с 15 января 1996 года, кроме положений, содержащихся в пунктах 2 и 4 [статьи 5](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7DE0K8), абзаце первом пункта 4 [статьи 7](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7DI0K9) и в абзаце восьмом пункта 1 [статьи 18](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E60KE). 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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей"](https://docs.cntd.ru/document/420229633)

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](https://docs.cntd.ru/document/902068067#LA01H1); в редакции, введенной в действие с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/550773124#6540IN). - 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](https://docs.cntd.ru/document/902068067#LA01H1) - 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 (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества (абзац 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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8Q60M5) и [Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе".](https://docs.cntd.ru/document/902286143)

(Абзац дополнительно включен с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/550773124#6560IO); в редакции, введенной в действие с 1 ноября 2020 года [Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/565416479#6520IM). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542672330#64U0IK))

[Комментарий к преамбуле](https://docs.cntd.ru/document/420229633#64U0IK)

 **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](https://docs.cntd.ru/document/9027690), 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](https://docs.cntd.ru/document/564747974). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542665779#6560IO))

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](https://docs.cntd.ru/document/902290189#6520IM). - См. предыдущую редакцию.

[Комментарий к статье 1](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7D80K5)

**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](https://docs.cntd.ru/document/573037717#6520IM). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542680028#6580IP))

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](https://docs.cntd.ru/document/573037717#6540IN))

[Комментарий к статье 2](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7DG0K9)

**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](https://docs.cntd.ru/document/603816816#7DI0K7). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542687779#65A0IQ))

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](https://docs.cntd.ru/document/603816816#7DK0K8))

(Статья в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2013 года [Федеральным законом от 2 июля 2013 года N 185-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499030936#8OS0LR). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/499037746#65A0IQ))

[Комментарий к статье 3](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7DI0KA)

**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](https://docs.cntd.ru/document/902068067#LA01H1) - см. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902074529#2BDM7MJ)).

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](https://docs.cntd.ru/document/563906253#6500IL) (с изменениями, внесенными [Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/573156779#7DQ0KA)))

(Пункт дополнительно включен с 1 апреля 2021 года [Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/563906253#6500IL) (с изменениями, внесенными [Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/573156779#7DO0K9)))

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](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7DC0K6)

**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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7EI0KJ) и [пункта 6 статьи 29](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8P00LP) 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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E60KE) и [29](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8P40LS) 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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E20KB) настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства - в соответствии с [пунктом 5 статьи 19](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7EG0KI) настоящего Закона (пункт дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ).

[Комментарий к статье 5](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7DK0KA)

**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](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7DE0K6)

**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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7DG0K9) 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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E60KG) 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](https://docs.cntd.ru/document/902290189#6540IN), - 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](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7DM0KA)

**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](https://docs.cntd.ru/document/550773124#65C0IR). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542639279#7DM0KA))

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](https://docs.cntd.ru/document/550773124#6580IP))

[Комментарий к статье 8](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7E00KF)

**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](https://docs.cntd.ru/document/550773124#65C0IR). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542639279#7DM0KA))

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](https://docs.cntd.ru/document/550773124#65E0IS))

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](https://docs.cntd.ru/document/550773124#7D60K4))

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](https://docs.cntd.ru/document/550773124#7D60K4))

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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8PA0LQ). 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](https://docs.cntd.ru/document/550773124#7D60K4))

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](https://docs.cntd.ru/document/902009359#LA61H2), - 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](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7DM0K9)

**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](https://docs.cntd.ru/document/902074529#2E70961));

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](https://docs.cntd.ru/document/499065472#6520IM). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/499072502#7DI0K7))

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](https://docs.cntd.ru/document/902186281#8Q60M5));

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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](https://docs.cntd.ru/document/902186281#8Q60M5).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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](https://docs.cntd.ru/document/901918784)) - 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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7DQ0KD) 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);

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

(Пункт дополнительно включен с 1 июля 2014 года [Федеральным законом от 21 декабря 2013 года N 363-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499065472#6560IO))

[Комментарий к статье 24](https://docs.cntd.ru/document/420229633#8PC0M0)

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

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

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

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

(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 25](https://docs.cntd.ru/document/420229633#8PA0LU)

**Статья 26. Правила продажи отдельных видов товаров**

(статья утратила силу с 12 декабря 2007 года - Федеральный закон от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ - см. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902074529#2OJI9M6))

[Комментарий к статье 26](https://docs.cntd.ru/document/420229633#8PG0M1)

**Статья 26\_1. Дистанционный способ продажи товара**

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами (пункт в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902074529#18HM94R)).

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

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная [статьей 10 настоящего Закона](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7DU0KE), а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

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

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

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

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

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

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными [статьями 18](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E60KE)-[24 настоящего Закона](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8OS0LR).

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

[Комментарий к статье 26\_1](https://docs.cntd.ru/document/420229633#8P20LP)

**Статья 26\_2. Правила продажи отдельных видов товаров**

Правила продажи отдельных видов товаров устанавливаются Правительством Российской Федерации.

(Статья дополнительно включена с 1 августа 2011 года [Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902290189#6580IP))

[Комментарий к статье 26\_2](https://docs.cntd.ru/document/420229633#8PG0M0)

**Глава III.
ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)**

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

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

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги), или(и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги) (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, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

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

(Пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ)

[Комментарий к статье 27](https://docs.cntd.ru/document/420229633#8P80LR)

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

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе (абзац 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 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902074529#23E8H3E)):

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

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

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги) (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с [пунктами 3, 4 и 5 статьи 24](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8OI0LL) 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).

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

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

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени) (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных [пунктом 1](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8P80LV) настоящей статьи (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

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

6. Требования потребителя, установленные [пунктом 1](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8P80LV) настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

[Комментарий к статье 28](https://docs.cntd.ru/document/420229633#8PG0LV)

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

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

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

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

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

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги) (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с [пунктами 3, 4  и 5 статьи 24](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8OI0LL) 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).

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

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](https://docs.cntd.ru/document/902290189#7D80K5); в редакции, введенной в действие с 25 июня 2012 года [Федеральным законом от 25 июня 2012 года N 93-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902353938#65A0IQ). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902354364#8PQ0M3))

(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](https://docs.cntd.ru/document/420229633#8Q00M1)

**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](https://docs.cntd.ru/document/902290189#7DI0K9), - см. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902293334#8PS0M4)).

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](https://docs.cntd.ru/document/420229633#8QA0M6)

     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](https://docs.cntd.ru/document/499058764).

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