

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ЗАКОН

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами 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), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

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

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

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

абзац утратил силу. - Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ;

недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

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

безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным 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 (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

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

Глава I. Общие положения

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

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

Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара

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

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

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)

Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей

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

Статья 15. Компенсация морального вреда

Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

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

Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества

Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

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

Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю

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

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

Статья 26. Утратила силу

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара

Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров

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

Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

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

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

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

Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

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

Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

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

Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок

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

Статья 38. Утратила силу

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям

Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей

Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей

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

Статья 42. Утратила силу

Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей

Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления

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

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

Судебная практика и законодательство — ФЗ о защите прав потребителей

Решение Верховного Суда РФ от 05.06.2015 N АКПИ15-362

Правительство Российской Федерации, осуществляя правовое регулирование отношений по поставке газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан, установило, что для заключения договора поставки газа заявитель при направлении оферты прилагает к ней копию договора о техническом обслуживании и ремонте внутридомового и (или) внутриквартирного газового оборудования. Эти положения [Правил](#) не могут рассматриваться как ущемляющие права потребителей, предоставленные им [Законом](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей", и противоречить принципу свободы договора.

Решение Верховного Суда РФ от 25.05.2015 N АКПИ15-365

Гражданин С.А. обратился в Верховный Суд Российской Федерации с заявлением о признании недействующим [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2014 г. N 1380 "О вопросах установления и определения нормативов потребления

коммунальных услуг", ссылаясь на то, что оспариваемый нормативный правовой акт противоречит нормам Жилищного кодекса Российской Федерации, [Закону](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" и ограничивает права собственников жилых помещений в многоквартирном доме.

"Обзор практики рассмотрения судами дел, связанных с применением главы 23 Налогового кодекса Российской Федерации" (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015)

Вступившим в законную силу решением суда со страховой организации в пользу гражданина взыскана предусмотренная [Законом](#) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" неустойка за нарушение срока выплаты страхового возмещения, штраф за отказ в добровольном удовлетворении требования потребителя о выплате страхового возмещения, а также денежная компенсация морального вреда ([пункт 6 статьи 13](#), [статья 15](#) и [пункт 5 статьи 28](#) Закона).

"Обзор практики разрешения судами споров, возникающих в связи с участием граждан в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости" (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 04.12.2013) (ред. от 04.03.2015)

1. В случае, если исковые требования о признании права собственности на объект долевого строительства или на долю в праве собственности на объект незавершенного строительства и о компенсации морального вреда в силу [Закона](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" предъявлены до вынесения арбитражным судом определения о введении наблюдения в отношении застройщика, основания для отказа в принятии искового заявления или прекращения производства по делу отсутствуют, спор должен быть разрешен в порядке гражданского судопроизводства судом общей юрисдикции.

Апелляционное определение Верховного Суда РФ от 09.06.2015 N АПЛ15-215

М. оспорил в Верховном Суде Российской Федерации [абзац второй пункта 63](#) Правил в части, предусматривающей внесение потребителями платы за коммунальные услуги действующему по поручению исполнителя платежному агенту или банковскому платежному агенту, ссылаясь на то, что он противоречит положениям Гражданского кодекса Российской Федерации, Жилищного кодекса Российской Федерации (далее - Кодекс), Федерального [закона](#) от 27 июня 2011 г. N 161-ФЗ "О национальной платежной системе", Федерального [закона](#) от 3 июня 2009 г. N 103-ФЗ "О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами", [Закона](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" и неправомерно возлагает на заявителя как собственника жилого помещения и потребителя обязанность по внесению платы за коммунальные услуги в порядке, не предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Решение Верховного Суда РФ от 26.03.2015 N АКПИ15-52

М. обратился в Верховный Суд Российской Федерации с заявлением о признании недействующим [абзаца второго пункта 63](#) Правил в части, предусматривающей внесение платы за коммунальные услуги потребителями либо действующему по поручению исполнителя платежному агенту или банковскому платежному агенту, ссылаясь на то, что он противоречит [пунктам 4 и 17 статьи 3](#) Федерального закона от 27 июня 2011 г. N 161-ФЗ "О национальной платежной системе" (далее - Федеральный закон N 161-ФЗ), [части 15 статьи 155](#) Жилищного кодекса Российской Федерации (далее - Кодекс), [части 11 статьи 4](#) Федерального закона от 3 июня 2009 г. N 103-ФЗ "О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами" (далее - Федеральный закон N 103-ФЗ), запрещающей деятельность платежного агента, а также [Закону](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) и возлагает на заявителя, как собственника жилого помещения и потребителя, обязанность вносить плату за коммунальные услуги в ином порядке, не предусмотренном законодательством Российской Федерации.

[Приказ Роспотребнадзора от 05.11.2015 N 1171 \(ред. от 21.09.2016\) "Об утверждении методических рекомендаций "О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг \(выполнение работ\) в отношении федеральных государственных учреждений, находящихся в ведении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека" \(вместе с "МР 5.1.01106-15. Государственное санитарно-гигиеническое нормирование Российской Федерации. 5.1. Организация государственной санитарно-эпидемиологической службы. О порядке формирования государственного задания на оказание государственных услуг \(выполнение работ\) в отношении федеральных государственных учреждений, находящихся в ведении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Методические рекомендации"\)](#)

[Закон](#) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1-ФЗ "О защите прав потребителей".
Федеральный [закон](#) от 26.12.2008 N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

[Приказ Минтранса России от 19.12.2013 N 473 \(ред. от 30.11.2016\) Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом](#)
К отношениям, стороной по которым являются физические лица - пользователи услуг железнодорожного транспорта, применяется [Закон](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" <1> (далее - Закон о защите прав потребителей).

[Федеральный закон от 28.12.2009 N 381-ФЗ \(ред. от 03.07.2016\) "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации" \(с изм. и доп., вступ. в силу с 15.07.2016\)](#)

1. Правовое регулирование отношений в области торговой деятельности осуществляется Гражданским [кодексом](#) Российской Федерации, настоящим Федеральным законом, [Законом](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав

потребителей", другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами субъектов Российской Федерации, иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

Федеральный закон от 17.07.1999 N 176-ФЗ (ред. от 06.07.2016) "О почтовой связи"

Права пользователей услуг почтовой связи защищаются настоящим Федеральным законом, Федеральным [законом](#) "О связи", [Законом](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей", гражданским законодательством Российской Федерации, правилами оказания услуг почтовой связи, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.