ЗАКОН

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ)
(с изменениями на 17 февраля 2026 года)
(редакция, действующая с 1 октября 2026 года)

Информация об изменяющих документах

Документ с изменениями, внесенными:

Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ (Российская газета, N 253, 21.12.99);

Федеральным законом от 30 декабря 2001 года N 196-ФЗ (Российская газета, N 256, 31.12.2001);

Федеральным законом от 22 августа 2004 года N 122-ФЗ (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 (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 (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);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ (Российская газета, N 165, 29.07.2006);

Федеральным законом от 16 октября 2006 года N 160-ФЗ (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);

Федеральным законом от 25 ноября 2006 года N 193-ФЗ (Российская газета, N 268, 29.11.2006);

Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ (Российская газета, N 241, 27.10.2007);

Федеральным законом от 23 июля 2008 года N 160-ФЗ (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 (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);

Федеральным законом от 23 ноября 2009 года N 261-ФЗ (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);

Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 162-ФЗ (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);

Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ (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);

Федеральным законом от 25 июня 2012 года N 93-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 25.06.2012);

Федеральным законом от 28 июля 2012 года N 133-ФЗ (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);

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Федеральным законом от 2 июля 2013 года N 185-ФЗ (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);

Федеральным законом от 21 декабря 2013 года N 363-ФЗ (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 (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);

Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 233-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 13.07.2015, N 0001201507130077);

Федеральным законом от 3 июля 2016 года N 265-ФЗ (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);

Федеральным законом от 1 мая 2017 года N 88-ФЗ (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);

Федеральным законом от 18 апреля 2018 года N 81-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 18.04.2018, N 0001201804180029);

Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 133-ФЗ (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);

Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ (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 (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 18.03.2019, N 0001201903180013);

Федеральным законом от 18 июля 2019 года N 191-ФЗ (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 (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 24.04.2020, N 0001202004240047);

Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ (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);

Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ (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) (с изменениями, внесенными Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-ФЗ);

Федеральным законом от 8 декабря 2020 года N 429-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 08.12.2020, N 0001202012080096);

Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ (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);

Федеральным законом от 1 мая 2022 года N 135-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 01.05.2022, N 0001202205010017) (вступил в силу с 1 сентября 2022 года);

Федеральным законом от 14 июля 2022 года N 266-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 14.07.2022, N 0001202207140080) (о порядке вступления в силу см. статью 6 Федерального закона от 14 июля 2022 года N 266-ФЗ);

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Федеральным законом от 4 августа 2023 года N 474-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 04.08.2023, N 0001202308040083) (о порядке вступления в силу см. статью 6 Федерального закона от 4 августа 2023 года N 474-ФЗ);

Федеральным законом от 5 декабря 2022 года N 478-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 05.12.2022, N 0001202212050019);

Федеральным законом от 8 августа 2024 года N 232-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 08.08.2024, № 0001202408080042) (о порядке вступления в силу см. статью 88 Федерального закона от 8 августа 2024 года N 232-ФЗ);

Федеральным законом от 28 декабря 2024 года N 546-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 28.12.2024, № 0001202412280050) (вступил в силу с 1 сентября 2026 года);

Федеральным законом от 1 апреля 2025 года N 41-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 01.04.2025, № 0001202504010010) (о порядке вступления в силу см. статью 16 Федерального закона от 1 апреля 2025 года N 41-ФЗ);

Федеральным законом от 7 апреля 2025 года N 69-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 07.04.2025, № 0001202504070015) (вступил в силу с 1 сентября 2025 года);

Федеральным законом от 24 июня 2025 года N 156-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 24.06.2025, № 0001202506240021) (о порядке вступления в силу см. статью 7 Федерального закона от 24 июня 2025 года N 156-ФЗ);

Федеральным законом от 24 июня 2025 года N 168-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 24.06.2025, № 0001202506240035) (о порядке вступления в силу см. статью 5 Федерального закона от 24 июня 2025 года N 168-ФЗ);

Федеральным законом от 7 июля 2025 года N 194-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 07.07.2025, № 0001202507070014) (вступил в силу с 1 сентября 2025 года);

Федеральным законом от 23 июля 2025 года N 248-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 23.07.2025, № 0001202507230045) (вступил в силу с 1 сентября 2026 года);

Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 284-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 31.07.2025, № 0001202507310015) (вступил в силу с 1 апреля 2026 года);

Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 290-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 31.07.2025, № 0001202507310021) (вступил в силу с 1 октября 2026 года);

Федеральным законом от 15 октября 2025 года N 376-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 15.10.2025, № 0001202510150009) (вступил в силу с 1 марта 2026 года);

Федеральным законом от 28 декабря 2025 года N 500-ФЗ (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 28.12.2025, № 0001202512280010) (о порядке вступления в силу см. статью 4 Федерального закона от 28 декабря 2025 года N 500-ФЗ).

В документе также учтено:

постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 17 февраля 2026 года N 7-П (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 18.02.2026, № 0001202602180001).

Настоящий Закон в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ введен в действие с 15 января 1996 года, кроме положений, содержащихся в пунктах 2 и 4 статьи 5, абзаце первом пункта 4 статьи 7 и в абзаце

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

восьмом пункта 1 статьи 18. Положения, содержащиеся в перечисленных пунктах, вступают в силу со дня утверждения Правительством Российской Федерации соответствующих перечней - см. статью 3 Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ.

- Примечание изготовителя базы данных.

Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей"

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

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

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

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

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

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

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

недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке (в том числе невыполнение при продаже или использовании отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин требований, установленных пунктами 4_1 и 4_2 статьи 4 настоящего Закона), 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; в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2025 года Федеральным законом от 7 июля 2025 года N 194-ФЗ.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

- 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 и Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе". В целях настоящего Закона к владельцу агрегатора приравнивается оператор посреднической цифровой платформы, определяемый в соответствии с Федеральным законом "Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации" (далее - оператор посреднической цифровой платформы).

(Абзац дополнительно включен с 1 января 2019 года Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 ноября 2020 года Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 октября 2026 года Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 290-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

Комментарий к преамбуле

ГЛАВА I.
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

СТАТЬЯ 1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее - законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

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

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

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

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

Комментарий к статье 1

СТАТЬЯ 2. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ДОГОВОРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

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

2. Решения межгосударственных органов, принятые на основании положений международных договоров Российской Федерации в их истолковании, противоречащем Конституции Российской Федерации, не подлежат исполнению в Российской Федерации. Такое противоречие может быть установлено в порядке, определенном федеральным конституционным законом.

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

Комментарий к статье 2

СТАТЬЯ 3. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПРОСВЕЩЕНИЕ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

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

2. В целях реализации права потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей орган государственного надзора осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

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

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

Комментарий к статье 3

СТАТЬЯ 4. КАЧЕСТВО ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (пункт дополнен с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ - см. предыдущую редакцию).

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и(или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и(или) описанию.

4_1. При продаже отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин потребителю обеспечивается возможность использовать отдельные виды технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза. Перечень отдельных видов указанных технически сложных товаров, порядок составления и ведения перечня программ для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза и которые должны быть предварительно установлены, и порядок их предварительной установки, включая требования к функционированию, определяются Правительством Российской Федерации.

Предварительно установленные программы для электронных вычислительных машин, используемые потребителем на отдельных видах технически сложных товаров для доступа к информации на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", должны обеспечивать возможность использования без дополнительных настроек (по умолчанию) поисковой системы, страной происхождения которой является Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Требования к указанной поисковой системе и порядок ее определения устанавливаются Правительством Российской Федерации.

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

Предварительно установленные программы для электронных вычислительных машин, используемые потребителем на отдельных видах технически сложных товаров, должны в том числе включать многофункциональный сервис обмена информацией, а также программу для электронных вычислительных машин, которая предназначена для поиска, просмотра и приобретения программ для электронных вычислительных машин, применяемых потребителями с использованием технически сложных товаров (далее - единый магазин приложений), и функционирование которой осуществляется с учетом основных принципов, утверждаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий, также утверждает перечень программ для электронных вычислительных машин, размещаемых в едином магазине приложений в обязательном порядке.

(Абзац дополнительно включен с 1 сентября 2022 года Федеральным законом от 14 июля 2022 года N 266-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2025 года Федеральным законом от 24 июня 2025 года N 156-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

(Пункт дополнительно включен с 1 апреля 2021 года Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ (с изменениями, внесенными Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-ФЗ))

4_2. При продаже и использовании отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин, включая единый магазин приложений, обеспечивается отсутствие следующих условий:

1) приводящих к ограничению возможности приобретения (установки) программ для электронных вычислительных машин с использованием единого магазина приложений;

2) приводящих к ограничению или невозможности использования функциональных возможностей предварительно установленных в соответствии с положениями настоящей статьи программ для электронных вычислительных машин, включая единый магазин приложений, а также программ для электронных вычислительных машин, приобретенных (установленных) с использованием единого магазина приложений (в том числе условий, ограничивающих поиск,

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

обновление программ для электронных вычислительных машин, управление их настройками, обеспечение взаимодействия с потребителями, направление им уведомлений, условий, предусматривающих применение особых требований к формированию цен на услуги, оказываемые в рамках единого магазина приложений или при использовании программ для электронных вычислительных машин, приобретенных (установленных) с использованием единого магазина приложений, либо приводящих к ограничению функциональных возможностей технически сложного товара при использовании программы для электронных вычислительных машин);

3) приводящих к ограничению способов оплаты с использованием единого магазина приложений при приобретении (установке) и использовании программ для электронных вычислительных машин.

(Пункт дополнительно включен с 1 сентября 2025 года Федеральным законом от 7 июля 2025 года N 194-ФЗ)

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Комментарий к статье 4

СТАТЬЯ 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИЗГОТОВИТЕЛЯ (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПРОДАВЦА) В ОБЛАСТИ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКА СЛУЖБЫ, СРОКА ГОДНОСТИ ТОВАРА (РАБОТЫ), А ТАКЖЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА НА ТОВАР (РАБОТУ)

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)) (пункт дополнен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ - см. предыдущую редакцию).

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство) (абзац дополнительно включен с 9 января 2005

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем (абзац дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ).

7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.
(Пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства - в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона (пункт дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ).

Комментарий к статье 5

СТАТЬЯ 6. ОБЯЗАННОСТЬ ИЗГОТОВИТЕЛЯ ОБЕСПЕЧИТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ РЕМОНТА И ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ТОВАРА

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Комментарий к статье 6

СТАТЬЯ 7. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА БЕЗОПАСНОСТЬ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

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)

4_1. Не допускается продажа товара, в том числе импортного товара, содержащего информацию, за распространение которой предусмотрена административная или уголовная ответственность.

(Пункт дополнительно включен Федеральным законом от 5 декабря 2022 года N 478-ФЗ)

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 августа 2011 года Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

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

Комментарий к статье 7

СТАТЬЯ 8. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ) И О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)

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 республик и иных языках народов Российской Федерации.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 марта 2026 года Федеральным законом от 24 июня 2025 года N 168-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

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)

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Комментарий к статье 8

СТАТЬЯ 9. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ, ВЛАДЕЛЬЦЕ АГРЕГАТОРА)

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

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя.

(Абзац дополнительно включен с 1 января 2019 года Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ)

1_1. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель в случае обращения потребителя обязаны довести до его сведения информацию о себе и изготовителе (продавце) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя). Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель вправе довести до сведения потребителей информацию о себе посредством ее размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об изготовителе (продавце) посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на страницу сайта изготовителя (продавца) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащую информацию об изготовителе (продавце).

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

1_2. Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации. Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

1_3. Продавец (исполнитель) обязан предоставить владельцу агрегатора и разместить на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при его наличии) достоверную информацию о себе, указанную в пункте 1_2 настоящей статьи. В случае, если имеются изменения в такой информации, продавец (исполнитель) обязан в течение одного рабочего дня с момента внесения в нее изменений сообщить владельцу агрегатора об этих изменениях и разместить их на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (при его наличии). Владелец агрегатора обязан внести эти изменения в информацию о продавце (исполнителе) в течение одного рабочего дня, если размещение указанной информации осуществляется на сайте владельца агрегатора и (или) его странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

1_4. Владелец агрегатора вправе обеспечить возможность прохождения продавцом (исполнителем), потребителем аутентификации с использованием единой биометрической системы в соответствии со статьей 10 Федерального закона от 29 декабря 2022 года № 572-ФЗ "Об осуществлении идентификации и (или) аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных, о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации".

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

(Пункт дополнительно включен с 1 марта 2026 года Федеральным законом от 1 апреля 2025 года N 41-ФЗ)

1_5. Владелец агрегатора обязан осуществлять идентификацию с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации) изъявивших желание пройти такую идентификацию и имеющих намерение разместить предложение о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг) российских юридических лиц и физических лиц.

(Пункт дополнительно включен с 1 марта 2026 года Федеральным законом от 1 апреля 2025 года N 41-ФЗ)

1_6. Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о прохождении идентификации лицом, имеющим намерение разместить предложение о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), с использованием единой системы идентификации и аутентификации посредством размещения указанной информации на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(Пункт дополнительно включен с 1 марта 2026 года Федеральным законом от 1 апреля 2025 года N 41-ФЗ)

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство (пункт в редакции, введенной в действие с 29 октября 2006 года Федеральным законом от 16 октября 2006 года N 160-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Комментарий к статье 9

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

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

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ - см. предыдущую редакцию);

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2014 года Федеральным законом от 21 декабря 2013 года N 363-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

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

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности (абзац дополнительно включен с 27 ноября 2009 года Федеральным законом от 23 ноября 2009 года N 261-ФЗ);

Абзацы седьмой - тринадцатый предыдущей редакции с 27 ноября 2009 года считаются соответственно абзацами восьмым - четырнадцатым настоящей редакции - Федеральный закон от 23 ноября 2009 года N 261-ФЗ.

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

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

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

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

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги) (абзац дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ);

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений (абзац дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ).

Абзац одиннадцатый предыдущей редакции с 21 декабря 1999 года считается абзацем тринадцатым настоящей редакции - Федеральный закон от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей, содержащиеся в реестре выданных сертификатов соответствия и зарегистрированных деклараций о соответствии, порядок формирования и ведения которого установлен Правительством Российской Федерации (далее - реестр сертификатов соответствия и деклараций о соответствии), и (или) Едином реестре выданных сертификатов соответствия и зарегистрированных деклараций о соответствии, порядок формирования и ведения которого утвержден Коллегией Евразийской экономической комиссии (далее - Единый реестр).

(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 сентября 2026 года Федеральным законом от 28 декабря 2024 года N 546-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.

4. Владелец агрегатора обеспечивает техническую возможность для предоставления продавцом информации об обязательном подтверждении соответствия товаров, предусмотренной абзацем десятым пункта 2 настоящей статьи, путем размещения в описании товара ссылки на страницу сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащую запись о сертификате соответствия и (или) декларации о соответствии в реестре сертификатов соответствия и деклараций о соответствии и (или) Едином реестре.

В случае, если реализуемый товар не подлежит обязательному подтверждению соответствия, владелец агрегатора обеспечивает техническую возможность продавцу предоставить потребителям в описании товара в наглядной и доступной форме информацию о том, что обязательное подтверждение соответствия товара не требуется.

Действие положений настоящего пункта не распространяется на случаи реализации продавцом товаров, бывших в употреблении, и случаи, если договор купли-продажи заключается в торговом объекте, в котором для потребителей предусмотрена возможность ознакомиться с информацией об обязательном подтверждении соответствия товаров.

(Пункт дополнительно включен с 1 сентября 2026 года Федеральным законом от 28 декабря 2024 года N 546-ФЗ)

Комментарий к статье 10

СТАТЬЯ 10_1. ИНФОРМАЦИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННАЯ ДЛЯ ПУБЛИЧНОГО ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Информация, предназначенная для публичного ознакомления потребителей и не являющаяся рекламой, за исключением информации, указанной в статьях 8, 9 и 10 настоящего Закона, размещается изготовителем (исполнителем, продавцом) в общедоступных местах (местах, доступных для неопределенного круга лиц) и (или) доводится до сведения неопределенного круга потребителей (в случае размещения такой информации) с использованием вывесок или иных средств размещения информации (надписей, указателей, внешних поверхностей, информационных табличек, информационных знаков, конструкций, сооружений, технических приспособлений и других носителей, предназначенных для распространения информации, за исключением рекламных конструкций) при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей.

2. Информация, предназначенная для публичного ознакомления потребителей, должна быть выполнена на русском языке как государственном языке Российской Федерации, а в случаях, предусмотренных законодательством субъектов Российской Федерации, может быть выполнена также на государственных языках республик и (или) иных языках народов Российской Федерации. При этом информация, предназначенная для публичного ознакомления потребителей и выполненная на государственных языках республик и (или) иных языках народов Российской Федерации, должна быть идентичной по содержанию информации, предназначенной для публичного ознакомления потребителей и

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

выполненной на русском языке как государственном языке Российской Федерации, а также равнозначной по размещению и техническому оформлению в соответствии с частью 2 статьи 3 Федерального закона от 1 июня 2005 года № 53-ФЗ "О государственном языке Российской Федерации".

3. По усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) информация, предназначенная для публичного ознакомления потребителей, в соответствии с частью 2 статьи 3 Федерального закона от 1 июня 2005 года № 53-ФЗ "О государственном языке Российской Федерации" может быть выполнена также на иностранных языках.

4. Положения настоящей статьи не применяются к случаям использования фирменных наименований, товарных знаков, знаков обслуживания, а также к другим случаям, предусмотренным федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, требованиями технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года № 184-ФЗ "О техническом регулировании", актами, составляющими право Евразийского экономического союза.

(Статья дополнительно включена с 1 марта 2026 года Федеральным законом от 24 июня 2025 года N 168-ФЗ)

СТАТЬЯ 11. РЕЖИМ РАБОТЫ ПРОДАВЦА (ИСПОЛНИТЕЛЯ)

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно исполнительных органов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 19 августа 2024 года Федеральным законом от 8 августа 2024 года N 232-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

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

Комментарий к статье 11

СТАТЬЯ 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИЗГОТОВИТЕЛЯ (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПРОДАВЦА, ВЛАДЕЛЬЦА АГРЕГАТОРА) ЗА НЕНАДЛЕЖАЩУЮ ИНФОРМАЦИЮ О ТОВАРЕ (РАБОТЕ, УСЛУГЕ)

(Наименование 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 января 2019 года Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю) (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

(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. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1-4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации (пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

212-ФЗ).

2_1. Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Если иное не предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом (исполнителем) или не вытекает из существа отношений между ними, ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Владелец агрегатора не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре (услуге), в случае, если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

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

2_2. Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги). Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты товара (услуги) в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок (услуга не оказана в срок);

потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления продавцу (исполнителю) уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Если иное не предусмотрено условиями пользовательского или иного соглашения потребителя с владельцем агрегатора, уведомление продавцу (исполнителю) об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) может быть направлено владельцу агрегатора, который обязан направить его продавцу (исполнителю).

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

2_3. В случае, указанном в пункте 2_2 настоящей статьи, владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) при получении от продавца (исполнителя) подтверждения принятия потребителем товара (оказания услуги) при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги). В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем товара (оказания услуги) потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги) в судебном порядке.

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

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя (пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ).

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

Пункт 2 предыдущей редакции с 21 декабря 1999 года считается пунктом 4 настоящей редакции - Федеральный закон от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

Комментарий к статье 12

СТАТЬЯ 13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИЗГОТОВИТЕЛЯ (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПРОДАВЦА, УПОЛНОМОЧЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ, ИМПОРТЕРА, ВЛАДЕЛЬЦА АГРЕГАТОРА) ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(Наименование 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 октября 2026 года Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 290-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер, владелец агрегатора) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

(Пункт 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 октября 2026 года Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 290-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором (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. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем (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. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер, владелец агрегатора) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 октября 2026 года Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 290-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

(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 октября 2026 года Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 290-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

7. Штраф, предусмотренный пунктом 6 настоящей статьи, не подлежит взысканию в случае, если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) в добровольном порядке не удовлетворил требования потребителя по вине потребителя, в том числе в

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

случае уклонения потребителя от совершения действий, предусмотренных настоящим Законом, либо такого неисполнения им обязательств, в результате которого изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) оказался лишен возможности в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя.

Штраф, предусмотренный пунктом 6 настоящей статьи, также не подлежит взысканию в случае, если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) не исполнил или несвоевременно исполнил установленные настоящим Законом обязательства перед потребителем вследствие нарушения своим контрагентом обязанностей по поставке товаров (выполнению работ, оказанию услуг), необходимых для исполнения обязательств перед потребителем, за исключением случая, если изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) действовал недобросовестно или неразумно при выборе такого контрагента.

В случае, если до обращения потребителя в суд между изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) и потребителем заключено медиативное соглашение, предусмотренное Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)", штраф, предусмотренный пунктом 6 настоящей статьи, судом не взыскивается, за исключением случаев, если такое медиативное соглашение не было исполнено по вине изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера).
(Пункт дополнительно включен с 1 февраля 2026 года Федеральным законом от 28 декабря 2025 года N 500-ФЗ)

8. Если иное не установлено законом, уступка потребителем права требования об уплате неустойки (пени), размер которой определен в соответствии с пунктом 1 статьи 23 настоящего Закона, и штрафа, указанного в пункте 6 настоящей статьи, лицу, не являющемуся потребителем, не допускается, если такая уступка совершается до вступления в законную силу решения суда о взыскании указанных неустойки (пени) и (или) штрафа. При совершении такой сделки она признается ничтожной.
(Пункт дополнительно включен с 1 февраля 2026 года Федеральным законом от 28 декабря 2025 года N 500-ФЗ)

Комментарий к статье 13

СТАТЬЯ 14. ИМУЩЕСТВЕННАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ВРЕД, ПРИЧИНЕННЫЙ ВСЛЕДСТВИЕ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА (РАБОТЫ, УСЛУГИ)

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

Комментарий к статье 14

СТАТЬЯ 15. КОМПЕНСАЦИЯ МОРАЛЬНОГО ВРЕДА

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.
(Абзац дополнен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 октября 2026 года Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 290-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Комментарий к статье 15

СТАТЬЯ 16. НЕДОПУСТИМЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА, УЩЕМЛЯЮЩИЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЗАПРЕТЫ И ОБЯЗАННОСТИ, НАЛАГАЕМЫЕ НА ПРОДАВЦА (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ВЛАДЕЛЬЦА АГРЕГАТОРА)

1. Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

Если включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером, владельцем агрегатора) в полном объеме в соответствии со статьей 13 настоящего Закона.

Требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления.

2. К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся:

1) условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

2) условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона;

3) условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 настоящего Закона;

4) условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;

5) условия, которые обусловливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;

6) условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя;

7) условия, которые ограничивают установленное статьей 16_1 настоящего Закона право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);

8) условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;

9) условия, которые уменьшают размер законной неустойки;

10) условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 и пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, которые могут быть предъявлены продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;

11) условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;

12) условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;

13) условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;

14) условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг);

15) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей.

3. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одних товаров (работ, услуг), по причине отказа потребителя в приобретении иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в полном объеме.

Запрещается удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками ставить в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг).

Запрещается отказ в заключении договора и во внесении изменений в договор в случае правомерного указания потребителем на недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, в целях исключения таких условий. При предъявлении потребителем требования об исключении из договора недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, указанное требование подлежит рассмотрению в течение десяти дней со дня его

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

предъявления с обязательным извещением потребителя о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу указанного требования.

Абзац утратил силу с 1 сентября 2025 года - Федеральный закон от 7 апреля 2025 года N 69-ФЗ. - См. предыдущую редакцию.

Абзац утратил силу с 1 сентября 2025 года - Федеральный закон от 7 апреля 2025 года N 69-ФЗ. - См. предыдущую редакцию.

3_1. Продажа дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за отдельную плату осуществляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) исключительно с согласия потребителя.

Потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы за проданные без его согласия дополнительные товары (выполненные дополнительные работы, оказанные дополнительные услуги).

Запрещается навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату путем предложения потребителю до заключения договора о приобретении основных товаров (работ, услуг) приобрести дополнительные товары (работы, услуги) или заключить иные договоры, приобретение или заключение которых обусловливается обязательностью при приобретении основных товаров (работ, услуг), если иное не предусмотрено законом.

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

Потребитель вправе отказаться от оплаты навязанных дополнительных товаров (работ, услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной денежной суммы.

Требование потребителя о возврате уплаченной за навязанные дополнительные товары (работы, услуги) или приобретенные без его согласия дополнительные товары (выполненные дополнительные работы, оказанные дополнительные услуги) денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня предъявления указанного требования.

Согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в письменной форме, если иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора).

Проставление продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) автоматических отметок о согласии потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг) или выражение продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) за потребителя такого согласия в ином виде либо формирование продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) условий, предполагающих изначальное согласие потребителя на приобретение дополнительных товаров (выполнение дополнительных работ, оказание дополнительных услуг), не допускается.

(Пункт дополнительно включен с 1 сентября 2025 года Федеральным законом от 7 апреля 2025 года N 69-ФЗ)

4. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством Российской Федерации или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем.

При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, в письменной форме (в том числе в форме электронного документа) продавец (исполнитель, владелец агрегатора) должен предоставить такую информацию в течение семи дней со дня предъявления указанного требования.

Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) предоставляет информацию потребителю в той форме, в которой предъявлено требование потребителя о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях,

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, если иное не указано в этом требовании.

При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, в устной форме такая информация должна быть предоставлена незамедлительно.

(Статья в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2022 года Федеральным законом от 1 мая 2022 года N 135-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

Положения статьи 16 настоящего Закона Российской Федерации (в редакции Федерального закона от 1 мая 2022 года N 135-ФЗ), устанавливающие перечень недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, распространяются на отношения, возникшие из ранее заключенных договоров, - см. пункт 2 статьи 2 Федерального закона от 1 мая 2022 года N 135-ФЗ.

Комментарий к статье 16

СТАТЬЯ 16_1. ФОРМЫ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ (ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ, ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

1. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора в случае использования в своей деятельности наличных расчетов с потребителем) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 ноября 2020 года Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя, владельца агрегатора), у которого выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает двадцать миллионов рублей.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 ноября 2020 года Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 июля 2021 года Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

Если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", продавец (исполнитель) освобождается от обязанности обеспечить в этом месте возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов.

Продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

Продавец (исполнитель, владелец агрегатора), у которого выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает двадцать миллионов рублей, обязан обеспечить потребителю возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем перевода цифровых рублей.

(Абзац дополнительно включен с 1 сентября 2026 года Федеральным законом от 23 июля 2025 года N 248-ФЗ)

Положения абзаца пятого пункта 1 настоящей статьи применяются с учетом особенностей, предусмотренных частями 7-9 Федерального закона от 23 июля 2025 года N 248-ФЗ, - см. пункт 6 Федерального закона от 23 июля 2025 года N 248-ФЗ.

Если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", продавец (исполнитель, владелец агрегатора) освобождается от обязанности обеспечить в этом месте возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем перевода цифровых рублей.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

(Абзац дополнительно включен с 1 сентября 2026 года Федеральным законом от 23 июля 2025 года N 248-ФЗ)

Продавец освобождается от обязанности обеспечить потребителю возможность оплаты товаров путем перевода цифровых рублей в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

(Абзац дополнительно включен с 1 сентября 2026 года Федеральным законом от 23 июля 2025 года N 248-ФЗ)

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 октября 2017 года Федеральным законом от 1 мая 2017 года N 88-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

2. Оплата товаров (работ, услуг) может производиться потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. При оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

4. При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

4_1. Продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от использования потребителем сервиса рассрочки или оплаты товара (работы, услуги) потребителем в рассрочку или через определенное время, за исключением случаев, если договор, условия которого предусматривают оплату товара (работы, услуги) потребителем в рассрочку или через определенное время, заключается с участником эксперимента в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 года № 417-ФЗ "О проведении эксперимента по установлению специального регулирования в целях создания необходимых условий для осуществления деятельности по партнерскому финансированию в отдельных субъектах Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации".

(Пункт дополнительно включен с 1 апреля 2026 года Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 284-ФЗ)

Действие положений пункта 4_1 настоящей статьи не распространяется на отношения, возникающие из договоров участия в долевом строительстве, заключаемых в соответствии с Федеральным законом от 30 декабря 2004 года № 214-ФЗ "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации", - см. пункт 2 статьи 4 Федерального закона от 31 июля 2025 года N 284-ФЗ.

4_2. При оплате услуг, оказываемых на основании абонентского договора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" с использованием сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и (или) информационной системы, и (или) программы для электронных вычислительных машин, исполнителю запрещено использовать для получения периодических платежей реквизиты банковского счета потребителя или данные о его электронных средствах платежа, которые потребитель предоставил ранее и в отношении которых выразил исполнителю отказ от использования при расчетах с ним.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Исполнитель обязан обеспечить прием отказа потребителя от использования при расчетах с потребителем ранее предоставленных потребителем реквизитов банковского счета или данных о его электронных средствах платежа, в том числе в электронной форме.

(Пункт дополнительно включен с 1 марта 2026 года Федеральным законом от 15 октября 2025 года N 376-ФЗ)

5. Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требований пункта 1 настоящей статьи.

(Статья дополнительно включена Федеральным законом от 5 мая 2014 года N 112-ФЗ)

Комментарий к статье 16_1

СТАТЬЯ 17. СУДЕБНАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

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

(Абзац дополнительно включен с 3 сентября 2018 года Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 133-ФЗ)

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

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

(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. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах (пункт в редакции, введенной в действие с 1 августа 2011 года Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Комментарий к статье 17

ГЛАВА II.
ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

СТАТЬЯ 18. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ

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

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

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.
(Пункт в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю (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. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру (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 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

3_1. В случае обнаружения недостатков в товаре, приобретенном с использованием посреднической цифровой платформы в соответствии с Федеральным законом "Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации", потребитель вправе предъявить требования к продавцу на такой посреднической цифровой платформе в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи. Техническая возможность предъявления данных требований на посреднической цифровой платформе должна быть обеспечена оператором такой посреднической цифровой платформы.

При предъявлении потребителем требования, предусмотренного абзацем шестым пункта 1 настоящей статьи, оператор посреднической цифровой платформы должен обеспечить возможность возврата потребителю с использованием посреднической цифровой платформы денежных средств, уплаченных за товар с использованием такой посреднической цифровой платформы, а также в случае, если доставка данного товара была осуществлена с использованием логистической инфраструктуры оператора такой посреднической цифровой платформы, обеспечить возможность возврата потребителем приобретенного им товара продавцу.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Договором между оператором посреднической цифровой платформы и продавцом может быть предусмотрена обязанность оператора посреднической цифровой платформы обеспечить потребителю возможность направления товара для его замены или передачи продавцу для устранения недостатков данного товара через пункт приема и выдачи заказов с использованием логистической инфраструктуры указанного оператора посреднической цифровой платформы. В случае включения такого условия в договор оператор посреднической цифровой платформы обязан информировать потребителя о возможностях замены товара или устранения его недостатков с использованием логистической инфраструктуры указанного оператора посреднической цифровой платформы.

Требование потребителя о возврате уплаченных за товар денежных средств подлежит удовлетворению в порядке и с учетом требований, которые установлены статьями 22, 23 и 24 настоящего Закона.
(Пункт дополнительно включен с 1 октября 2026 года Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 290-ФЗ)

4. Пункт утратил силу с 12 декабря 2007 года - Федеральный закон от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ. - См. предыдущую редакцию.

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).
(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. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
(Пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

Пункт 6 предыдущей редакции с 21 декабря 1999 года считается пунктом 7 настоящей редакции - Федеральный закон от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ.

---

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров (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 18

СТАТЬЯ 19. СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.
(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. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ).

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или возвратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Комментарий к статье 19

СТАТЬЯ 20. УСТРАНЕНИЕ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА ИЗГОТОВИТЕЛЕМ (ПРОДАВЦОМ, УПОЛНОМОЧЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННЫМ ИНДИВИДУАЛЬНЫМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕМ, ИМПОРТЕРОМ)

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

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.
(Пункт в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара (пункт дополнен с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ - см. предыдущую редакцию).

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Комментарий к статье 20

СТАТЬЯ 21. ЗАМЕНА ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Комментарий к статье 21

СТАТЬЯ 22. СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (статья в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; дополнена с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ - см. предыдущую редакцию).

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

Комментарий к статье 22

СТАТЬЯ 23. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРОДАВЦА (ИЗГОТОВИТЕЛЯ, УПОЛНОМОЧЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ, ИМПОРТЕРА) ЗА ПРОСРОЧКУ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

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

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

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

Если иное не установлено законом, сумма неустойки (пени), определенной в соответствии с настоящей статьей, не может превышать сумму, уплаченную потребителем по договору купли-продажи товара. Если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства, суд вправе уменьшить неустойку.

(Абзац дополнительно включен с 1 февраля 2026 года Федеральным законом от 28 декабря 2025 года N 500-ФЗ)

Абзац второй предыдущей редакции с 1 февраля 2026 года считается абзацем третьим настоящей редакции - Федеральный закон от 28 декабря 2025 года N 500-ФЗ.

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

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

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20 - 22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

Комментарий к статье 23

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

СТАТЬЯ 23_1. ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ ПРОДАВЦОМ СРОКА ПЕРЕДАЧИ ПРЕДВАРИТЕЛЬНО ОПЛАЧЕННОГО ТОВАРА ПОТРЕБИТЕЛЮ

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

3. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Требования потребителя, установленные пунктом 2 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.
(Статья дополнительно включена с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ)

Комментарий к статье 23_1

СТАТЬЯ 24. РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ИМ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится (пункт в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

предыдущую редакцию).

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

При возврате технически сложного товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой аналогичного по техническим и эксплуатационным характеристикам, обладающего такой же степенью износа и того же года выпуска соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения. Положения в части определения такой разницы, установленные настоящим абзацем, не применяются, если при заключении договора потребитель был умышленно введен продавцом в заблуждение относительно технических и эксплуатационных характеристик, степени износа и года выпуска товара, что привело к приобретению потребителем товара, характеристики которого существенно отличаются от характеристик, указанных в договоре купли-продажи. В таком случае применяются положения, установленные абзацем первым настоящего пункта.

(Абзац дополнительно включен с 1 февраля 2026 года Федеральным законом от 28 декабря 2025 года N 500-ФЗ)

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

Пункт 4 предыдущей редакции с 21 декабря 1999 года считается пунктом 5 настоящей редакции - Федеральный закон от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ.

---

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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)

Комментарий к статье 24

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

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

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

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)

Комментарий к статье 26

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).

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.

Информация об обязательном подтверждении соответствия товара доводится продавцом до сведения потребителей путем размещения в описании товара ссылки на страницу сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащую запись о сертификате соответствия и (или) декларации о соответствии в реестре сертификатов соответствия и деклараций о соответствии и (или) Едином реестре.

(Абзац дополнительно включен с 1 сентября 2026 года Федеральным законом от 28 декабря 2024 года N 546-ФЗ)

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

В случае, если информация об обязательном подтверждении соответствия товара доведена продавцом до сведения потребителей путем размещения в описании товара ссылки на страницу сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащую запись о сертификате соответствия и (или) декларации о соответствии в реестре сертификатов соответствия и деклараций о соответствии и (или) Едином реестре, указанная информация в момент передачи товара потребителю может не предоставляться.

(Абзац дополнительно включен с 1 сентября 2026 года Федеральным законом от 28 декабря 2024 года N 546-ФЗ)

Пункт 3 статьи 26-1 настоящего Федерального закона признан не соответствующим Конституции Российской Федерации, ее статьям 19 (части 1 и 2), 34, 35 (части 1 и 2) и 55 (часть 3), поскольку он не устанавливает для потребителя возможность возврата приобретенного им дистанционно (в частности, через сеть "Интернет") товара надлежащего качества дистанционным способом - постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 17

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

февраля 2026 года N 7-П.

---

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.

Пункт 4 статьи 26-1 настоящего Федерального закона признан не соответствующим Конституции Российской Федерации, ее статьям 19 (части 1 и 2), 34, 35 (части 1 и 2) и 55 (часть 3), поскольку он не устанавливает для потребителя возможность возврата приобретенного им дистанционно (в частности, через сеть "Интернет") товара надлежащего качества дистанционным способом - постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 17 февраля 2026 года N 7-П.

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

---

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 настоящего Закона.

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

Комментарий к статье 26_1

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)

Комментарий к статье 26_2

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

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

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

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):

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 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).

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

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 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 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

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

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

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 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.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.
(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.
(Пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ)

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента (пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ).

Пункт 4 предыдущей редакции с 21 декабря 1999 года считается пунктом 6 настоящей редакции - Федеральный закон от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ.

---

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

предыдущую редакцию):

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

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

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

7. В случае обнаружения недостатков выполненной работы (оказанной услуги), заказанной с использованием посреднической цифровой платформы в соответствии с Федеральным законом "Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации", потребитель вправе предъявить требования к исполнителю на такой посреднической цифровой платформе в соответствии с пунктом 1 настоящей статьи. Техническая возможность предъявления данных требований на посреднической цифровой платформе должна быть обеспечена оператором посреднической цифровой платформы.

При предъявлении потребителем требования о возврате уплаченных денежных средств или о возмещении убытков в случае, указанном в абзаце первом настоящего пункта, оператор посреднической цифровой платформы должен обеспечить техническую возможность удовлетворения исполнителем данного требования с использованием такой посреднической цифровой платформы.
(Пункт дополнительно включен с 1 октября 2026 года Федеральным законом от 31 июля 2025 года N 290-ФЗ)

Комментарий к статье 29

СТАТЬЯ 30. СРОКИ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ (ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Комментарий к статье 30

СТАТЬЯ 31. СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

предыдущую редакцию).

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

Комментарий к статье 31

СТАТЬЯ 32. ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ОТКАЗ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ДОГОВОРА О ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (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 32

СТАТЬЯ 33. СМЕТА НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ (ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном 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)

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.
(Пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ)

Комментарий к статье 33

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

СТАТЬЯ 34. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТЫ ИЗ МАТЕРИАЛА ИСПОЛНИТЕЛЯ

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества (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. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон (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 случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Комментарий к статье 34

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 правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), 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.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи) (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см.

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

предыдущую редакцию).

Комментарий к статье 35

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

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

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в 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).

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков (часть 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 36

СТАТЬЯ 37. ПОРЯДОК И ФОРМЫ ОПЛАТЫ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ (ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ)

(наименование в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; дополнено с 9 августа 2006 года Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ -см. предыдущую редакцию)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем (часть в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса (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).

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации (часть дополнительно включена с 9 августа 2006 года Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ).

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности (часть дополнительно включена с 9 августа 2006 года Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 января 2010 года Федеральным законом от 3 июня 2009 года N 121-ФЗ; дополнена с 29 сентября 2011 года Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 162-ФЗ - см. предыдущую редакцию).

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Комментарий к статье 37

СТАТЬЯ 38. ПРАВИЛА БЫТОВОГО И ИНЫХ ВИДОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

Комментарий к статье 38

СТАТЬЯ 39. РЕГУЛИРОВАНИЕ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

Комментарий к статье 39

СТАТЬЯ 39_1. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ, ВЫПОЛНЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ РАБОТ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.
(Статья дополнительно включена с 1 августа 2011 года Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ)

Комментарий к статье 39_1

ГЛАВА IV.
ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

СТАТЬЯ 40. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ (НАДЗОР) В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации (далее - орган государственного надзора).

2. Предметом федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей являются:

1) соблюдение изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов обязательных требований, установленных настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также актами, составляющими право Евразийского экономического союза, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей;

2) соблюдение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований, установленных техническими регламентами, или обязательных требований, подлежащих применению до дня вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ "О техническом регулировании";

3) соблюдение продавцами и владельцами агрегаторов обязательных требований к маркировке товаров средствами идентификации, к передаче информации в государственную информационную систему мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, и иных требований, связанных с оборотом товаров, информация о которых подлежит внесению в указанную государственную информационную систему в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2009 года N 381-ФЗ "Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации", Федеральным законом от 13 июня 2023 года N 203-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота табачных изделий, табачной продукции, никотинсодержащей продукции и сырья для их производства", Федеральным законом от 22 ноября 1995 года N 171-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции", за исключением таких обязательных

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

требований, относящихся к предмету регионального государственного контроля (надзора) в области розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции и федерального государственного контроля (надзора) в области производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции.

(Подпункт дополнительно включен с 1 сентября 2023 года Федеральным законом от 4 августа 2023 года N 474-ФЗ)

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

3. Организация и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей регулируются Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 248-ФЗ "О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации".

4. Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей утверждается Правительством Российской Федерации.

5. В положении о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей указываются наименование и структурные элементы технического регламента и (или) обязательных требований, подлежащих применению до дня вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ "О техническом регулировании", оценка соблюдения которых осуществляется в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, а также виды продукции, являющиеся объектами федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.

6. Орган государственного надзора ежегодно готовит государственный доклад о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

7. Орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

8. Орган государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, может быть привлечен судом к участию в деле, а также вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в рамках гражданского или административного судопроизводства.

9. Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

10. Консультирование, профилактический визит, наблюдение за соблюдением обязательных требований, выездное обследование могут проводиться федеральными государственными учреждениями, подведомственными органу государственного надзора, в порядке и случаях, установленных положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей.

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

Комментарий к статье 40

СТАТЬЯ 41. ОБЯЗАННОСТЬ ИЗГОТОВИТЕЛЯ (ИСПОЛНИТЕЛЯ, ПРОДАВЦА, УПОЛНОМОЧЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ИЛИ УПОЛНОМОЧЕННОГО ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ, ИМПОРТЕРА, ВЛАДЕЛЬЦА АГРЕГАТОРА) ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНАМ

(Наименование в редакции, введенной в действие с 1 января 2019 года Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2025 года Федеральным законом от 1 апреля 2025 года N 41-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер, владелец агрегатора) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

(или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2025 года Федеральным законом от 1 апреля 2025 года N 41-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

2. Владелец агрегатора в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан предоставить уполномоченному государственному органу, осуществляющему оперативно-разыскную деятельность или обеспечение безопасности Российской Федерации, запрошенные указанным органом сведения с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия в сроки, порядке, составе и формате, которые устанавливаются Правительством Российской Федерации.

(Пункт дополнительно включен с 1 сентября 2025 года Федеральным законом от 1 апреля 2025 года N 41-ФЗ)

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

Комментарий к статье 41

СТАТЬЯ 42. ПОЛНОМОЧИЯ ФЕДЕРАЛЬНЫХ ОРГАНОВ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ (ИХ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ), ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ КОНТРОЛЬ ЗА КАЧЕСТВОМ И БЕЗОПАСНОСТЬЮ ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ)

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

Комментарий к статье 42

СТАТЬЯ 42_1. ПОЛНОМОЧИЯ ВЫСШИХ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(Наименование в редакции, введенной в действие с 19 августа 2024 года Федеральным законом от 8 августа 2024 года N 232-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

1. Высший исполнительный орган соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 29 марта 2019 года Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 19 августа 2024 года Федеральным законом от 8 августа 2024 года N 232-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

2. В целях содействия защите прав потребителей исполнительные органы субъектов Российской Федерации разрабатывают региональные программы по защите прав потребителей и оказывают содействие органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в осуществлении ими защиты прав потребителей.

(Пункт дополнительно включен с 29 марта 2019 года Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 19 августа 2024 года Федеральным законом от 8 августа 2024 года N 232-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

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

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

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

Комментарий к статье 42_1

СТАТЬЯ 42_2. ПЕРЕДАЧА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПОЛНОМОЧИЙ ОРГАНА ГОСУДАРСТВЕННОГО НАДЗОРА ИСПОЛНИТЕЛЬНЫМ ОРГАНАМ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Полномочия органа государственного надзора по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей могут передаваться для осуществления исполнительным органам субъектов Российской Федерации постановлениями Правительства Российской Федерации в порядке, установленном Федеральным законом от 21 декабря 2021 года № 414-ФЗ "Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации".

(Статья дополнительно включена с 24 июля 2015 года Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 233-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 19 августа 2024 года Федеральным законом от 8 августа 2024 года N 232-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

СТАТЬЯ 42_3. ПОДАЧА И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. Обращение потребителя может быть направлено в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган государственного надзора, иные уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, исполнительный орган субъекта Российской Федерации либо орган местного самоуправления.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 19 августа 2024 года Федеральным законом от 8 августа 2024 года N 232-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

2. Обращение потребителя может быть направлено по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе официального сайта органа государственного надзора, иных уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, исполнительного органа субъекта Российской Федерации либо органа местного самоуправления (в субъектах Российской Федерации - городах федерального значения Москве, Санкт-Петербурге и Севастополе с использованием официального сайта органа местного самоуправления в случае, если это предусмотрено законами субъектов Российской Федерации - городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга и Севастополя), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 19 августа 2024 года Федеральным законом от 8 августа 2024 года N 232-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

3. В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг могут осуществляться прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на основании соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

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

СТАТЬЯ 43. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, УСТАНОВЛЕННЫХ ЗАКОНАМИ И ИНЫМИ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации (статья в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Комментарий к статье 43

СТАТЬЯ 44. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

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

рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

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

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

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

разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.
(Абзац дополнительно включен с 29 марта 2019 года Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ)

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).
(Часть в редакции, введенной в действие с 29 марта 2019 года Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

Часть дополнительно включена с 1 января 2013 года Федеральным законом от 28 июля 2012 года N 133-ФЗ, утратила силу с 29 марта 2019 года - Федеральный закон от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ. - См. предыдущую редакцию.
(Статья в редакции, введенной в действие с 1 января 2005 года Федеральным законом от 22 августа 2004 года N 122-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

СТАТЬЯ 45. ПРАВА ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ИХ АССОЦИАЦИЙ, СОЮЗОВ)

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом (абзац в редакции, введенной в действие с 1 августа 2011 года Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

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 исполнительных органов субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

(Абзац в редакции, введенной в действие с 19 августа 2024 года Федеральным законом от 8 августа 2024 года N 232-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

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

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

Комментарий к статье 45

СТАТЬЯ 46. ЗАЩИТА ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ НЕОПРЕДЕЛЕННОГО КРУГА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей (часть в редакции, введенной в действие с 1 августа 2011 года Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

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

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов

Президент
Российской Федерации
Б.Ельцин

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

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

Редакция документа с учетом
изменений и дополнений подготовлена

АО "Кодекс"
Текст/Редакция документа подготовлены АО "Кодекс"

Документ сохранен с портала docs.cntd.ru — электронного фонда из более 100 000 000 нормативно-правовых и нормативно-технических документов