

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей"

С изменениями и дополнениями от:

См. Стратегию государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 г., утвержденную распоряжением Правительства РФ от 28 августа 2017 г. N 1837-р

См. Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 г.

См. Обзор судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 27 сентября 2017 г.

О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей см. постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17

По отдельным вопросам применения настоящего Закона см. разъяснения, утвержденные приказом ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160, разъяснения ГКАП РФ от марта 1996 г.

См. комментарии к настоящему Закону

Преамбула изменена с 1 ноября 2020 г. - Федеральный закон от 31 июля 2020 г. N 290-ФЗ
См. предыдущую редакцию

См. Энциклопедии, позиции высших судов и другие комментарии к преамбуле настоящего Закона

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.

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

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

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

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

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

абзац седьмой утратил силу;

См. текст абзаца седьмого

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

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

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

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностраным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

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

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".

Глава I. Общие положения

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области [защиты прав потребителей](#)

См. [Энциклопедии](#) и другие [комментарии](#) к статье 1 настоящего Закона

[Федеральным законом](#) от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ пункт 1 изложен в новой редакции

См. [текст пункта в предыдущей редакции](#)

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 2 изменен с 5 мая 2020 г. - [Федеральный закон](#) от 24 апреля 2020 г. N 144-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 третий утратил силу с 1 августа 2011 г.

См. текст абзаца третьего

Статья 2 изменена с 8 декабря 2020 г. - [Федеральный закон](#) от 8 декабря 2020 г. N 429-ФЗ

[См. предыдущую редакцию](#)

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

См. [комментарии](#) к статье 2 настоящего Закона

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

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**.

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

См. [комментарии](#) к статье 3 настоящего Закона

Пункт 1 изменен с 1 июля 2021 г. - [Федеральный закон](#) от 11 июня 2021 г. N 170-ФЗ

[См. предыдущую редакцию](#)

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**.

Статья 3 дополнена пунктом 2 с 1 июля 2021 г. - [Федеральный закон](#) от 11 июня 2021 г. N 170-ФЗ

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.

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

См. [Энциклопедии](#), [позиции высших судов](#) и другие [комментарии](#) к статье 4 настоящего Закона

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

[Федеральным законом](#) от 25 октября 2007 г. N 234-ФЗ в пункт 2 внесены изменения, **вступающие в силу** по истечении сорока пяти дней после дня **официального опубликования** названного Федерального закона

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

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

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.

Об ответственности за продажу товаров, не соответствующих образцам по качеству, комплектности или упаковке см. п. 1 ст. 14.4 КоАП РФ от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ

Статья 4 дополнена пунктом 4.1 с 1 апреля 2021 г. - **Федеральный закон** от 2 декабря 2019 г. N 425-ФЗ (в редакции **Федерального закона** от 22 декабря 2020 г. N 460-ФЗ)

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.

Абзац второй пункта 4.1 **вступает в силу** с 1 июля 2021 г.

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.

Федеральным законом 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ в пункт 5 внесены изменения
См. текст пункта в предыдущей редакции

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.

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

См. **Энциклопедии** и другие **комментарии** к статье 5 настоящего Закона

Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ в пункт 1 внесены изменения
См. текст пункта в предыдущей редакции

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.

Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ в пункт 2 внесены изменения
См. текст пункта в предыдущей редакции

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.

Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ в пункт 3 внесены изменения
См. текст пункта в предыдущей редакции

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)).

Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ в пункт 4 внесены изменения
См. текст пункта в предыдущей редакции

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.

Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ в пункт 5 внесены изменения
См. текст пункта в предыдущей редакции

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**.

Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ в пункт 6 внесены изменения
См. текст пункта в предыдущей редакции

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.

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

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ в пункт 7 внесены изменения
См. текст пункта в предыдущей редакции

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.

Федеральным законом от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ статья 5 дополнена пунктом 8

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.

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

См. [Энциклопедии](#), [позиции высших судов](#) и другие [комментарии](#) к статье 6 настоящего Закона

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.

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

См. [Энциклопедии](#), [позиции высших судов](#) и другие [комментарии](#) к статье 7 настоящего Закона

[Федеральным законом](#) от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ в пункт 1 внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

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.

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

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

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

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

[Федеральным законом](#) от 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ в пункт 4 внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

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.

Согласно [Федеральному закону](#) от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ объектом обязательной сертификации может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации. См. [Информационное письмо](#) Госстандарта РФ от 11 июля 2003 г. N ВК-110-28/2522

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.

[Федеральным законом](#) от 18 июля 2011 г. N 242-ФЗ в пункт 5 внесены изменения, [вступающие в силу](#) с 1 августа 2011 г.

См. текст пункта в предыдущей редакции

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).

См. **Положение** о порядке изъятия из обращения, проведения экспертизы, временного хранения, утилизации или уничтожения некачественных и (или) опасных пищевых продуктов, материалов и изделий, контактирующих с пищевыми продуктами, утвержденное **постановлением** Правительства РФ от 7 октября 2020 г. N 1612

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.

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

6. Утратил силу.

См. текст пункта 6

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

См. **Энциклопедии**, **позиции высших судов** и другие **комментарии** к статье 8 настоящего Закона

1. **Потребитель** вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной **информации** об изготовителе (исполнителе, продавце), **режиме его работы** и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в **пункте 1** настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 8 дополнена пунктом 3 с 1 января 2019 г. - **Федеральный закон** от 29 июля 2018 г. N 250-ФЗ

3. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).

Наименование изменено с 1 января 2019 г. - **Федеральный закон** от 29 июля 2018 г. N 250-ФЗ

См. **предыдущую редакцию**

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

См. **Энциклопедии**, **позиции высших судов** и другие **комментарии** к статье 9 настоящего Закона

Пункт 1 изменен с 1 января 2019 г. - **Федеральный закон** от 29 июля 2018 г. 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.

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

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.

[Федеральным законом](#) от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ статья 33 дополнена пунктом 3

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.

Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя

[См. Энциклопедии](#) и другие [комментарии](#) к статье 34 настоящего Закона

[Федеральным законом](#) от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ в пункт 1 внесены изменения
[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

[Федеральным законом](#) от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ в пункт 2 внесены изменения
[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

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.

[Федеральным законом](#) от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ в пункт 3 внесены изменения
[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

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.

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

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

[См. Энциклопедии](#) и другие [комментарии](#) к статье 35 настоящего Закона

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 вернуть 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.

Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ в пункт 2 внесены изменения
См. текст пункта в предыдущей редакции

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.

Федеральным законом от 17 декабря 1999 г. N 212-ФЗ в пункт 3 внесены изменения
См. текст пункта в предыдущей редакции

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).

Федеральным законом 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ в статью 36 внесены изменения
См. текст статьи в предыдущей редакции

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

См. Энциклопедии и другие комментарии к статье 36 настоящего Закона

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.

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.

Федеральным законом от 27 июня 2011 г. N 162-ФЗ в статью 37 внесены изменения, вступающие в силу по истечении девяноста дней после дня официального опубликования названного Федерального закона

[См. текст статьи в предыдущей редакции](#)

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

[См. Энциклопедии, позиции высших судов и другие комментарии](#) к статье 37 настоящего Закона

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

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.

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации.

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.

Статья 38. Утратила силу.

[См. текст статьи 38](#)

Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг

[См. Энциклопедии, позиции высших судов и другие комментарии](#) к статье 39 настоящего Закона

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

[Федеральным законом](#) от 18 июля 2011 г. N 242-ФЗ глава III дополнена статьей 39.1, вступающей в силу с 1 августа 2011 г.

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

[См. комментарии](#) к статье 39.1 настоящего Закона

[Правила](#) оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ [потребителям](#) устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Глава IV. Государственная и общественная [защита прав потребителей](#)

[См. схему](#) "Государственная и общественная [защита прав потребителей](#)"

Статья 40 изменена с 1 июля 2021 г. - [Федеральный закон](#) от 11 июня 2021 г. N 170-ФЗ

[См. предыдущую редакцию](#)

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, регулиующими отношения в области защиты прав потребителей;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Статья 41 изменена с 1 января 2019 г. - **Федеральный закон** от 29 июля 2018 г. N 250-ФЗ
[См. предыдущую редакцию](#)

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

[См. Энциклопедии](#) и другие [комментарии](#) к статье 41 настоящего Закона

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер, владелец агрегатора) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных **законодательством** Российской Федерации.

Статья 42. Утратила силу.

[См. текст статьи 42](#)

Статья 42.1 изменена с 29 марта 2019 г. - **Федеральный закон** от 18 марта 2019 г. N 38-ФЗ
[См. предыдущую редакцию](#)

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

[См. комментарии](#) к статье 42.1 настоящего Закона

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

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

Статья 42.1 дополнена пунктом 3 с 1 июля 2021 г. - **Федеральный закон** от 11 июня 2021 г. N 170-ФЗ

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

Федеральным законом от 13 июля 2015 г. N 233-ФЗ Закон дополнен статьей 42.2

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

[См. комментарии](#) к статье 42.2 настоящего Закона

Полномочия органа государственного надзора по осуществлению федерального государственного надзора в области **защиты прав потребителей** могут передаваться для осуществления органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации постановлениями Правительства Российской Федерации в порядке, установленном **Федеральным законом** от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации".

Статья 42.3. Подача и рассмотрение обращений потребителей

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

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

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

[Федеральным законом](#) 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ статья 43 изложена в новой редакции
[См. текст статьи в предыдущей редакции](#)

Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных [законами](#) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

[См. Энциклопедии, позиции высших судов и другие комментарии](#) к статье 43 настоящего Закона

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.

[См. схему](#) "Ответственность за нарушение законодательства о [защите прав потребителей](#)"

Статья 44 изменена с 29 марта 2019 г. - [Федеральный закон](#) от 18 марта 2019 г. N 38-ФЗ
[См. предыдущую редакцию](#)

Статья 44. Осуществление [защиты прав потребителей](#) органами местного самоуправления

[См. Энциклопедии, позиции высших судов и другие комментарии](#) к статье 44 настоящего Закона

[См. Методические рекомендации](#) для органов местного самоуправления по организации [защиты прав потребителей](#) (разработанные МАП РФ)

В целях [защиты](#) прав потребителей на территории муниципального образования [органы местного самоуправления](#) вправе:

рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам [защиты](#) прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга [потребителей](#));

разрабатывать муниципальные программы по [защите прав](#) потребителей.

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).

Утратила силу с 29 марта 2019 г. - [Федеральный закон](#) от 18 марта 2019 г. N 38-ФЗ

[См. предыдущую редакцию.](#)

[Федеральным законом](#) 21 декабря 2004 г. N 171-ФЗ статья 45 изложена в новой редакции

[См. текст статьи в предыдущей редакции](#)

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

[См. Энциклопедии, позиции высших судов и другие комментарии](#) к статье 45 настоящего Закона

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.

[Федеральным законом](#) от 25 июня 2012 г. N 93-ФЗ в пункт 2 внесены изменения

[См. текст пункта в предыдущей редакции](#)

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](#);

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

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

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ,

оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные **законами** и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих **законам** и иным регулирующим отношения в области **защиты прав потребителей** нормативным правовым актам Российской Федерации;

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

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

Федеральным законом от 18 июля 2011 г. N 242-ФЗ в статью 46 внесены изменения, **вступающие в силу** с 1 августа 2011 г. См. текст статьи в предыдущей редакции

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

См. **Энциклопедии, позиции высших судов** и другие **комментарии** к статье 46 настоящего Закона

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.

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).

Президент Российской Федерации

Б.Ельцин

Москва, Дом Советов

7 февраля 1992 года N 2300-I