

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей"

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ЗАКОН

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.

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

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

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

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

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

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

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

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

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

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации

изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (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;

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](#)

[Статья 2. Международные договоры Российской Федерации](#)

[Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей](#)

[Статья 4. Качество товара \(работы, услуги\)](#)

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

[Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара](#)

[Статья 7. Право потребителя на безопасность товара \(работы, услуги\)](#)

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

[Статья 9. Информация об изготовителе \(исполнителе, продавце, владельце агрегатора\)](#)

[Статья 10. Информация о товарах \(работах, услугах\)](#)

[Статья 11. Режим работы продавца \(исполнителя\)](#)

[Статья 12. Ответственность изготовителя \(исполнителя, продавца, владельца агрегатора\) за ненадлежащую информацию о товаре \(работе, услуге\)](#)

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

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

[Статья 15. Компенсация морального вреда](#)

[Статья 16. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца \(исполнителя, владельца агрегатора\)](#)

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

[Статья 17. Судебная защита прав потребителей](#)

[Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям](#)

[Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков](#)

[Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара](#)

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

[Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества](#)

[Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя](#)

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

[Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю](#)

[Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества](#)

[Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества](#)

[Статья 26. Утратила силу](#)

[Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара](#)

[Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров](#)

[Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ \(оказании услуг\)](#)

[Статья 27. Сроки выполнения работ \(оказания услуг\)](#)

[Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ \(оказания услуг\)](#)

[Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы \(оказанной услуги\)](#)

[Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы \(оказанной услуги\)](#)

[Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя](#)

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

[Статья 33. Смета на выполнение работы \(оказание услуги\)](#)

[Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя](#)

[Статья 35. Выполнение работы из материала \(с вещью\) потребителя](#)

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

[Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы \(оказанной услуги\)](#)

[Статья 38. Утратила силу](#)

[Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг](#)

[Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям](#)

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

[Статья 40. Федеральный государственный контроль \(надзор\) в области защиты прав потребителей](#)

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

[Статья 42. Утратила силу](#)

[Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей](#)

[Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора исполнительным органам субъектов Российской Федерации](#)

[Статья 42.3. Подача и рассмотрение обращений потребителей](#)

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

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

[Статья 45. Права общественных объединений потребителей \(их ассоциаций, союзов\)](#)

[Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей](#)



**Получите пробный доступ
к системе КонсультантПлюс бесплатно**

Судебная практика и законодательство — ФЗ о защите прав потребителей
Судебная практика высших судов РФ

[<Письмо> Минобрнауки России от 01.06.2017 N BK-1463/09 "О перечне нормативных правовых актов в сфере организации отдыха и оздоровления детей"](#)

12. [Закон](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";

13. Федеральный [закон](#) от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов";

["Обзор правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека за 2016 год"](#)

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) в соответствии с Положением о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. N 322, является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора (ст. 44 Федерального закона от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", [Положение](#) о федеральном государственном санитарно-эпидемиологическом надзоре, утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации от 5 июня 2013 г. N 476) и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей ([Закон](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", [Положение](#) о федеральном государственном надзоре в области защиты прав потребителей, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 2 мая 2012 г. N 412).

[Приказ Росстандарта от 29.03.2017 N 647 \(ред. от 06.09.2018\) "Об утверждении Методических рекомендаций по разработке и реализации программы мероприятий по предотвращению причинения вреда в связи с несоответствием продукции требованиям технических регламентов"](#)

изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям ([Закон](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей");

[Положение Банка России от 16.11.2016 N 558-П \(ред. от 02.03.2021\) О правилах формирования страховых резервов по страхованию иному, чем страхование жизни](#)

взысканные судом со страховщика в пользу истца (страхователя, застрахованного, выгодоприобретателя) суммы на компенсацию судебных издержек, морального вреда и прочие выплаченные страховщиком суммы, связанные с процессом урегулирования убытков, расходы, предусмотренные [Законом](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140; 1999, N 51, ст. 6287; 2002, N 1, ст. 2; 2004, N 35, ст. 3607; N 45, ст. 4377; N 52, ст. 5275; 2006, N 31, ст. 3439; N 43, ст. 4412; 2007, N 44, ст. 5282; 2009, N 23, ст. 2776; N 48, ст. 5711; 2011, N 27, ст. 3873; N 30, ст. 4590; 2012, N 26, ст. 3446; N 31, ст. 4322; 2013, N 27, ст. 3477; N 51, ст. 6683; 2014, N 19, ст. 2317; 2015, N 29, ст. 4359; 2016, N 27, ст. 4198), прочие судебные расходы.

[<Письмо> ФНС России от 23.12.2016 N СА-4-7/24825@ <О направлении обзора правовых позиций, отраженных в судебных актах Конституционного Суда Российской Федерации и Верховного Суда Российской Федерации, принятых во втором полугодии 2016 года по вопросам налогообложения>](#)

Судом в пользу физического лица были взысканы неустойка и штраф, предусмотренные [Законом](#) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей". Впоследствии решением налогового органа налогоплательщик привлечен к ответственности за неуплату налога на доходы физических лиц с указанных сумм.

Налогоплательщику отказано в удовлетворении требования о признании незаконным решения налогового органа. При этом суд пришел к выводу, что суммы неустойки и штрафа носят штрафной, а не компенсационный характер и являются экономической выгодой налогоплательщика.

[Распоряжение Правительства РФ от 26.12.2016 N 2831-р <Об утверждении плана законопроектной деятельности Правительства Российской Федерации на 2017 год>](#)

О внесении изменений в [Закон](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей" (в части совершенствования государственного управления в области защиты прав потребителей и усиления правовых гарантий защиты прав потребителей, приобретающих товары в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет")

["Методические рекомендации по реализации органами государственного контроля \(надзора\) Российской Федерации, органами государственного контроля \(надзора\) субъектов Российской Федерации и органами муниципального контроля мер, направленных на повышение результативности и эффективности осуществляемых ими в рамках контрольно-надзорной деятельности проверок"](#) (утв. протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 09.06.2016 N 142)

Федеральным [законом](#) N 294-ФЗ понятие "потребитель" не раскрывается, в связи с чем для толкования рассматриваемого основания внеплановой проверки необходимо использовать системное толкование положений Федерального [закона](#) N 294-ФЗ и [Закона](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон Российской Федерации N 2300-1). [Частью 1 статьи 40](#) Закона Российской Федерации N 2300-1 установлено, что федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Положения, допускающие осуществление государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), были исключены из [части 1 статьи 40](#) Закона Российской Федерации N 2300-1 Федеральным [законом](#) от 18 июля 2011 г. N 242-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

[Решение Верховного Суда РФ от 05.06.2015 N АКПИ15-362](#)

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

[Решение Верховного Суда РФ от 25.05.2015 N АКПИ15-365](#)

Гражданин С.А. обратился в Верховный Суд Российской Федерации с заявлением о признании недействующим [постановления](#) Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2014 г. N 1380 "О вопросах установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг", ссылаясь на то, что оспариваемый нормативный правовой [акт](#) противоречит нормам Жилищного [кодекса](#) Российской Федерации, [Закона](#) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" и ограничивает права собственников жилых помещений в многоквартирном доме.

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

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