

**ЗАКОНЫ И КОДЕКСЫ**

# **ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ С ОБРАЗЦАМИ ЗАЯВЛЕНИЙ**

**с последними изменениями на 2018 год**



**Москва  
2018**

УДК 366  
ББК 67.404  
3-40

*Уважаемые читатели, если у вас в руках оказался бракованный экземпляр либо возникли иные претензии к издателю, просим вас обращаться на горячую линию 411-68-99 к ответственному редактору.*

**Защита** прав потребителей с образцами заявлений с последними  
3-40 изменениями на 2018 год. — Москва : Эксмо, 2018. — 64 с. — (Законы и кодексы).

ISBN 978-5-04-089709-4

Настоящее издание содержит текст Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и учитывает все имеющиеся изменения и дополнения.

В книгу включены примерные (типовые) формы исковых заявлений (о расторжении договоров, взыскании денежных средств, возмещении убытков, неустойки, морального вреда и др.) и претензий, которые помогут потребителям правильно составить документы при обращении в компетентные органы для защиты их интересов при приобретении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества и небезопасных для жизни и здоровья.

Сборник содержит список адресов и телефонов организаций по защите прав потребителей.

Издание предназначено для широкого круга читателей.

**УДК 366  
ББК 67.404**

ISBN 978-5-04-089709-4

© Оформление. 000 «Издательство  
«Эксмо», 2017

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Трудно представить себе человека, который никогда бы не сталкивался с проблемами при покупке товара или получении услуги. Довольно часто бывает так: к современной дорогой иностранной бытовой технике инструкции по пользованию на русском языке нет, поэтому трудно разобрать, как она работает, или у новых туфель через пару недель сломался каблук, а продавец наотрез отказывается признавать, что товар изначально был некачественным. Многие покупатели уже достаточно подкованы, и в таких ситуациях у них редко возникают проблемы, так как они умеют пользоваться Законом РФ «О защите прав потребителей», который действует более 15 лет.

Многое изменилось за это время, да и сам закон не раз значительно редактировался. Изначально он отличался революционностью, хотя и содержал множество недоработок и коллизий. Закон, бесспорно, является главным помощником потребителей при отстаивании их прав, но даже он не сможет помочь, если человек, столкнувшись с обманом или грубостью, пройдет мимо, полагая, что потраченное время дороже. Возможно, защита своих прав с помощью закона трудоемка и длительна, но результат того стоит. На основе судебной практики и опыта применения норм данного закона он был существенно переработан. Так, было конкретизировано понятие «потребитель», расширено право потребителя на безопасность товара (работы, услуги). Соответственно увеличилась ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за нарушение данного права. Кроме того, новшеством закона можно считать введение ограничений прав потребителей по отношению к ряду товаров (работ, услуг), что вызвано возможным злоупотреблением своими правами с их стороны. Например, расторжение договора купли-продажи технически сложных и дорогостоящих товаров возможно только в случае обнаружения в них существенных недостатков. Также в Законе теперь предусмотрена обязанность информировать потребителя об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) на русском языке. В новой редакции Закона уточнено, что моральный ущерб компенсируется независимо от возмещения имущественного вреда и убытков. Прежде в судебной практике нередко встречались случаи уменьшения или полного отказа в компенсации морального ущерба по мотивам возмещения других видов вреда и убытков.

Конечно, и существующая редакция Закона не безупречна, но выявить его недостатки, исправить их можно только путем отстаивания своей позиции в суде, обществе защиты прав потребителей и др. А значит, не стоит опускать руки — добивайтесь справедливости, и у вас все получится.

В настоящем издании приведены Закон РФ «О защите прав потребителей» в последней редакции, а также примерные формы исковых заявлений и претензий, которые, несомненно, помогут потребителям правильно составить документы при обращении в компетентные органы для защиты их законных прав.

В конце книги приведен список адресов и телефонов организаций, в которые потребители могут обращаться за помощью и необходимыми разъяснениями.

# РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

## ЗАКОН

от 7 февраля 1992 г. № 2300-1

### «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

(в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ, от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 № 193-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 03.06.2009 № 121-ФЗ, от 23.11.2009 № 261-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ, от 28.07.2012 № 133-ФЗ, от 02.07.2013 № 185-ФЗ, от 21.12.2013 № 363-ФЗ, от 05.05.2014 № 112-ФЗ, от 13.07.2015 № 233-ФЗ, от 03.07.2016 № 265-ФЗ, от 01.05.2017 № 88-ФЗ)

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

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

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

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

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

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

абзац утратил силу;

**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.

## **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.

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) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

Абзац утратил силу с 1 августа 2011 года.

### **СТАТЬЯ 2. Международные договоры Российской Федерации**

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

### **СТАТЬЯ 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей**

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 4. Качество товара (работы, услуги)**

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

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

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.

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)**

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.

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.

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)).

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.

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.

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.

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.

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**

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