

**Новейшее законодательство**



**Закон Российской Федерации  
«О защите прав потребителей»  
с образцами заявлений**

на 1 мая 2019 года



Москва  
Издательство АСТ

УДК 347(094.5)  
ББК 67.404 3-19  
3-19

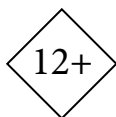
**3-19** **Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» с образцами заявлений на 1 мая 2019 года.** — Москва : Издательство АСТ, 2019. — 96 с.

ISBN 978-17-116076-0

Настоящее издание содержит текст Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» с последними изменениями и дополнениями, а также типовые образцы заявлений и претензий, адреса и телефоны организаций по защите прав потребителей.

УДК 347(094.5)  
ББК 67.404

*Официальное издание*



**ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**  
**с образцами заявлений**  
на 1 мая 2019 года

Ответственный редактор *А. Таранин*  
Художественное оформление *А. Якунина*

Общероссийский классификатор продукции ОК-034-2014 (КПЕС 2008):  
- 58.11.1 – книги и брошюры печатные

Подписано в печать 07.03.2019. Формат 84x108/32. Печать офсетная.  
Гарнитура Newton. Бумага газетная. Усл. печ. л. 5,04  
Тираж 12 000 экз. Заказ №

Произведено в Российской Федерации. Изготовлено в 2019 г.  
Изготовитель: ООО «Издательство АСТ»  
129085, Москва, Звездный бульвар, д. 21, стр. 1, к. 705, пом. 1, 7 этаж  
www.ast.ru, e-mail: kladez@ast.ru  
instagram.com/ast\_nonfiction, facebook.com/astnonfiction, vk.com/ast\_nonfiction

«Баспа Аста» деген ООО  
129085, Мәскеу қ., Звездный бульвары, 21-үйі, 1-құрылыс, 705-бөлме, 1 жай, 7-қабат  
Біздің электрондық мекенжаймыз : www.ast.ru • E-mail: kladez@ast.ru  
Интернет-магазин: www.book24.kz • Интернет-дүкен: www.book24.kz  
Импортер в Республику Казахстан и Представитель по приему претензий в Республике Казахстан –  
ТОО РДЦ Алматы, г. Алматы.  
Қазақстан Республикасына импорттаушы және Қазақстан Республикасында  
наразылықтарды қабылдау бойынша өкіл – «РДЦ-Алматы» ЖШС,  
Алматы қ., Домбровский көш., 3«а», Б литері, офис 1.  
Тел.: 8 (727) 2 51 59 90,91, факс: 8 (727) 251 59 92 ішкі 107; E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz, www.book24.kz  
Тауар белгісі: «АСТ». Өндірілген жылы: 2019  
Өнімнің жарамдылық мерзімі шектелмеген.

ISBN 978-17-116076-0

© ООО «Издательство АСТ»

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ  
ВЕРХОВНОГО СОВЕТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
от 07.02.1992 № 2300/1-1  
«О ВВЕДЕНИИ В ДЕЙСТВИЕ  
ЗАКОНА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

Верховный Совет Российской Федерации постановляет:

1. Ввести в действие Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» со дня его опубликования.

2. Пункт 5 статьи 5 настоящего Закона ввести в действие с 1 мая 1992 года.

3. До 1 января 1993 года распространить действие пунктов 1 и 2 статьи 17, пунктов 1 и 3 статьи 18 настоящего Закона на государственные производственные и торговые предприятия.

До 1 января 1993 года сроки устранения недостатков товаров (работ, услуг), а также замены товаров торговыми предприятиями и предприятиями-изготовителями (исполнителями), основанные на иных формах собственности, устанавливать по соглашению с потребителями.

4. Правительству Российской Федерации:

а) в трехмесячный срок представить в Верховный Совет Российской Федерации предложения о приведении законодательных актов Российской Федерации в соответствие с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

определить порядок поэтапного введения обязательной сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации в 1992 году, а также комплекс мер по предотвращению ввоза на территорию Российской Федерации товаров, не отвечающих требованиям по безопасности;

обеспечить отмену ведомственных нормативных актов, в том числе инструкций, регулирующих отношения в области прав потребителей, и привести в соответствие с настоящим Законом правительственные нормативные акты;

б) в шестимесячный срок:

принять нормативные акты, предусмотренные пунктом 3 статьи 18, частью второй статьи 19, пунктом 1 статьи 23, частью второй статьи 24, статьями 25, 27;

подготовить предложения о порядке возмещения убытков, причиненных потребителям вследствие недостатков в товаре (работе,

услуге), в случае несостоятельности (банкротства) предприятия (предпринимателя), а также недостаточности его имущества для удовлетворения требований потребителей;

совместно с Государственным комитетом Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур представить в Верховный Совет Российской Федерации план законопроектных работ по вопросам защиты прав потребителей с учетом мирового опыта.

5. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» применяется к правоотношениям, возникшим после введения его в действие. По правоотношениям, возникшим до введения его в действие, настоящий Закон применяется к тем правам и обязанностям, которые возникают после введения его в действие.

6. Впредь до приведения законодательства Российской Федерации и республик в составе Российской Федерации в соответствие с настоящим Законом действующее законодательство Российской Федерации и республик в составе Российской Федерации применяется постольку, поскольку оно не противоречит указанному Закону.

Председатель  
Верховного Совета  
Российской Федерации  
Р.И. ХАСБУЛАТОВ

# **ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

## **от 7 февраля 1992 года № 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, от 18.04.2018 № 81-ФЗ, от 04.06.2018 № 133-ФЗ), от 29.07.2018 № 250-ФЗ*

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.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

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;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

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

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

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

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

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

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-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;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)*

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;

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

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 введен ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

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

*(абзац введен ФЗ от 21.12.2004 № 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 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 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

*(абзац введен ФЗ от 29.07.2018 № 250-ФЗ)*

## **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.

*(п. 1 в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

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 введен ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

### **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.

*(в ред. ФЗ от 02.07.2013 № 185-ФЗ)*



## **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.  
(в ред. ФЗ от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

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.  
(н. 5 в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

## **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.

(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

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.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

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)).

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

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<sup>1</sup>.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

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.

*(в ред. ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ)*

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.

*(в ред. ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

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

*(абзац введен ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

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

*(абзац введен ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ)*

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

---

<sup>1</sup> О порядке установления сроков годности на товары, перечисленные в пункте 4 статьи 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», в связи с требованиями ФЗ от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 № 0100/2473-06-32.