

**Новейшее законодательство**



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

на 2017 год



Москва  
Издательство АСТ

ДК 347(094.5)  
ББК 67.404  
3-19

**3-19** Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» с образцами заявлений на 2017 год – Москва: Издательство АСТ, 2017, – 96 с.

ISBN 978-17-100340-1

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

**УДК 347(094.5)**  
**ББК 67.404**

12+

Официальное издание

**ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**  
**с образцами заявлений**  
на 2017 год

Ответственный редактор *О. Макеева*  
Художественное оформление *А. Якунина*

Подписано в печать 24.03.2017. Формат 84x1081/32.  
Печать офсетная. Усл. печ. л. 5,04  
Доп. тираж 5000 экз. Заказ

ООО «Издательство «АСТ»  
129085, Москва, Звездный бульвар, д.21, строение 3, комната 5  
www.ast.ru; E-mail: kladez@ast.ru

ISBN 978-5-17-100340-1

© ООО «Издательство АСТ», 2017

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ВЕРХОВНОГО СОВЕТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

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), основанными 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

Отношения по имущественному страхованию не подпадают под предмет регулирования данного документа, и его положения к отношениям имущественного страхования не применяются (Постановление Президиума Верховного Суда РФ от 28.05.2008).

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортёрами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего ка-

чества 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.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171ГФЗ, от 25.10.2007 № 234ГФЗ)

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. Федерального закона от 17.12.1999 № 212ГФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212ГФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212ГФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212ГФЗ)

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. Федеральных законов 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. Федеральных законов 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 (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;

(абзац введен Федеральным законом 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 Федеральным законом от 21.12.2004 № 171-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. Федерального закона 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 Федеральным законом 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. Федерального закона 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. Федерального закона 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.

(п. 5 в ред. Федерального закона 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. Федерального закона 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. Федерального закона 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. Федерального закона 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. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение

---

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