

ЗАКОН РФ

«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» 2021

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. Федеральных законов от 21.12.2004 [N 171-ФЗ](#), от 25.10.2007 [N 234-ФЗ](#), от 29.07.2018 [N 250-ФЗ](#))

(см. текст в предыдущей редакции)

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 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

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 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

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 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

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 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

абзац утратил силу. - Федеральный [закон](#) от 21.12.2004 N 171-ФЗ;

(см. текст в предыдущей редакции)

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 [N 212-ФЗ](#), от 25.10.2007 [N 234-ФЗ](#))

(см. текст в предыдущей редакции)

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 [N 212-ФЗ](#), от 21.12.2004 [N 171-ФЗ](#))

(см. текст в предыдущей редакции)

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 (иностранном 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 (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества; (абзац введен Федеральным [законом](#) от 21.12.2004 N 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 N 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 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".

(абзац введен Федеральным [законом](#) от 29.07.2018 N 250-ФЗ; в ред. Федерального [закона](#) от 31.07.2020 N 290-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

• **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. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя
- 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. - Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.
- 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. - Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.
- 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 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. - Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ.
- Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей
- Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти 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