**ЗАКОН

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

О защите прав потребителей**

(в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/9015179))
(с изменениями на 11 июня 2021 года)

Информация об изменяющих документах

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий Закон в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/9015179) введен в действие с 15 января 1996 года, кроме положений, содержащихся в пунктах 2 и 4 [статьи 5](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7DE0K8), абзаце первом пункта 4 [статьи 7](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7DI0K9) и в абзаце восьмом пункта 1 [статьи 18](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E60KE). Положения, содержащиеся в перечисленных пунктах, вступают в силу со дня утверждения Правительством Российской Федерации соответствующих перечней - см. статью 3 Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ.

- Примечание изготовителя базы данных.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

[Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей"](https://docs.cntd.ru/document/420229633)

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.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; дополнен с 12 декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902068067#LA01H1); в редакции, введенной в действие с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/550773124#6540IN). - См. предыдущую редакцию)

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

абзац утратил силу с 9 января 2005 года - Федеральный закон от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ - см. предыдущую редакцию;

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; дополнен с 12 декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902068067#LA01H1) - см. предыдущую редакцию);

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, дополнен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ - см. предыдущую редакцию);

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 дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года 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 дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года 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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8Q60M5) и [Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе".](https://docs.cntd.ru/document/902286143)

(Абзац дополнительно включен с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/550773124#6560IO); в редакции, введенной в действие с 1 ноября 2020 года [Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/565416479#6520IM). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542672330#64U0IK))

[Комментарий к преамбуле](https://docs.cntd.ru/document/420229633#64U0IK)

 **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](https://docs.cntd.ru/document/9027690), настоящим Законом, другими федеральными законами (далее - законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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

(Абзац дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 5 мая 2020 года [Федеральным законом от 24 апреля 2020 года N 144-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/564747974). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542665779#6560IO))

Абзац, дополнительно включенный с 10 декабря 2006 года Федеральным законом от 25 ноября 2006 года N 193-ФЗ, утратил силу с 1 августа 2011 года - [Федеральный закон от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902290189#6520IM). - См. предыдущую редакцию.

[Комментарий к статье 1](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7D80K5)

**Статья 2. Международные договоры Российской Федерации**

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

(Абзац в редакции, введенной в действие [Федеральным законом от 8 декабря 2020 года N 429-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/573037717#6520IM). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542680028#6580IP))

2. Решения межгосударственных органов, принятые на основании положений международных договоров Российской Федерации в их истолковании, противоречащем Конституции Российской Федерации, не подлежат исполнению в Российской Федерации. Такое противоречие может быть установлено в порядке, определенном федеральным конституционным законом.

(Абзац дополнительно включен [Федеральным законом от 8 декабря 2020 года N 429-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/573037717#6540IN))

[Комментарий к статье 2](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7DG0K9)

**Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей**

1. 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.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/603816816#7DI0K7). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542687779#65A0IQ))

2. В целях реализации права потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей орган государственного надзора осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

(Пункт дополнительно включен с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/603816816#7DK0K8))

(Статья в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2013 года [Федеральным законом от 2 июля 2013 года N 185-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499030936#8OS0LR). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/499037746#65A0IQ))

[Комментарий к статье 3](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7DI0KA)

**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 (пункт дополнен с 12 декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902068067#LA01H1) - см. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902074529#2BDM7MJ)).

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.

4\_1. При продаже отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин потребителю обеспечивается возможность использовать отдельные виды технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза. Перечень отдельных видов указанных технически сложных товаров, порядок составления и ведения перечня программ для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза и которые должны быть предварительно установлены, и порядок их предварительной установки, включая требования к функционированию, определяются Правительством Российской Федерации.

Предварительно установленные программы для электронных вычислительных машин, используемые потребителем на отдельных видах технически сложных товаров для доступа к информации на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", должны обеспечивать возможность использования без дополнительных настроек (по умолчанию) поисковой системы, страной происхождения которой является Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Требования к указанной поисковой системе и порядок ее определения устанавливаются Правительством Российской Федерации.

(Абзац дополнительно включен с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/563906253#6500IL) (с изменениями, внесенными [Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/573156779#7DQ0KA)))

(Пункт дополнительно включен с 1 апреля 2021 года [Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/563906253#6500IL) (с изменениями, внесенными [Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/573156779#7DO0K9)))

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

[Комментарий к статье 4](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7DC0K6)

**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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7EI0KJ) и [пункта 6 статьи 29](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8P00LP) настоящего Закона (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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)) (пункт дополнен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E60KE) и [29](https://docs.cntd.ru/document/9005388#8P40LS) настоящего Закона (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Запрещается обусловливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг) (абзац дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ).

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 июля 2014 года [Федеральным законом от 21 декабря 2013 года N 363-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499065472#6540IN). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/499072502#7EA0KH))

[Комментарий к статье 16](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7E60KD)

**Статья 16\_1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)**

1. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора в случае использования в своей деятельности наличных расчетов с потребителем) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 ноября 2020 года [Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/565416479#6560IO). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542672330#8Q20M3))

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя, владельца агрегатора), у которого выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает двадцать миллионов рублей.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 ноября 2020 года [Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/565416479#6580IP); в редакции, введенной в действие с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/565416479#6580IP). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542687779#8Q20M3))

Если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", продавец (исполнитель) освобождается от обязанности обеспечить в этом месте возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов.

Продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 октября 2017 года [Федеральным законом от 1 мая 2017 года N 88-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/420397322#6500IL). - См. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/542607153#8Q20M3))

2. Оплата товаров (работ, услуг) может производиться потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. При оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

4. При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

5. Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требований пункта 1 настоящей статьи.

(Статья дополнительно включена [Федеральным законом от 5 мая 2014 года N 112-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/499093545#7E40KF))

[Комментарий к статье 16\_1](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7E60KC)

**Статья 17. Судебная защита прав потребителей**

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

Защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с [Федеральным законом "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг"](https://docs.cntd.ru/document/557585070), осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.

(Абзац дополнительно включен с 3 сентября 2018 года [Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 133-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/557585067#6520IM))

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

3. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах (пункт в редакции, введенной в действие с 1 августа 2011 года [Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](https://docs.cntd.ru/document/902290189#6560IO), - см. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902293334#7E20KC)).

[Комментарий к статье 17](https://docs.cntd.ru/document/420229633#7EG0KH)

**Глава II.
ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ**

 **Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков**

(наименование в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902074529#1S0SBUP))

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](https://docs.cntd.ru/document/902074529#1S0SBUP))

2. Требования, указанные в [пункте 1](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E60KE) настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом [пункта 1](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E60KE) настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

4. Пункт утратил силу с 12 декабря 2007 года - Федеральный закон от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ. - См. предыдущую редакцию.

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные [статьями 20](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7EK0KK), [21](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7EE0KG) и [22 настоящего Закона](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7EK0KJ) для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

(Пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Пункт 6 предыдущей редакции с 21 декабря 1999 года считается пунктом 7 настоящей редакции - Федеральный закон от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

[Комментарий к статье 18](https://docs.cntd.ru/document/420229633#8OI0LM)

**Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара**

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные [статьей 18](https://docs.cntd.ru/document/9005388#7E60KE) настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).