**ЗАКОН****РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ****О****защите прав потребителей**

(В редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года № 2-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9015179))
(с изменениями на 1 мая 2017 года)

Документ с изменениями, внесенными:

Настоящий Закон в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года № 2-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9015179) введен в действие с 15 января 1996 года, кроме положений, содержащихся в пунктах 2 и 4 [статьи 5](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M6U2MJ), абзаце первом пункта 4 [статьи 7](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M802MO) и в абзаце восьмом пункта 1 [статьи 18](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M4A2MI). 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 № 2-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9015179#ZA01UV63FI).

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года [Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA02G543JH); дополнен с 12 декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года № 234-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=902068067#ZA00M802M7) - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=902074529#ZA025A83D9)).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 № 212-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901749907#ZA02LQM3JT), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901750066#ZA023SS3BN));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 № 212-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901749907#ZA02DN83IB), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901750066#ZA026EA3HN));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 № 212-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901749907#ZA02DN83IB), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901750066#ZA025CG3HB));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 № 212-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901749907#ZA02DN83IB), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901750066#ZA025O43HG));

Абзац утратил силу с 9 января 2005 года - [Федеральный закон от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA0286U3HQ) - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901920180#ZA01VEI3CH);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 № 212-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901749907#ZA02OCS3NH); дополнен с 12 декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года № 234-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=902068067#ZA00M802M7) - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=902074529#ZA027BM3FT));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 № 212-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901749907#ZA02KTG3L3), дополнен с 9 января 2005 года [Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA02GP03JK) - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901920180#ZA024663C4));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 № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA028D23IT));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 № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA028D23IT)).

**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://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=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 № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA01TV03E7), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901920180#ZA0272U3H5)).

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 дополнительно включен с 9 января 2005 года [Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA022EK3GL)).Абзац, дополнительно включенный с 10 декабря 2006 года [Федеральным законом от 25 ноября 2006 года № 193-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=902015503#ZA02BB23H4), утратил силу с 1 августа 2011 года - [Федеральный закон от 18 июля 2011 года № 242-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=902290189#XA00LU62M3). - См. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=902293334#ZA02G9I3NC).

**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 № 234-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=902068067#ZA00M802M7) - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=902074529#ZA00MGK2O3)).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года [Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA01LFK3BT), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901920180#ZA022523EV)).

**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://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M9C2NA) и [пункта 6 статьи 29](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M7E2N4) настоящего Закона (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года [Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA0238S3F4), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901920180#ZA0210G3C6)).

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 № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA022J43DV), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901920180#ZA022OQ3G7)).

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 № 212-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901749907#ZA01SHA3AF) - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901750066#ZA01UKC3EF)).

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 № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA025E23EL), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901920180#ZA026TU3I1)).

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 № 212-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901749907#ZA02DB83H5), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901750066#ZA01SFU3CJ)).

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://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M4A2MI) и [29](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M8K2NB) настоящего Закона (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года [Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA02FSO3IN), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901920180#ZA0201A3D3)).Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство) (абзац дополнительно включен с 9 января 2005 года [Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA028NO3H7)).Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем (абзац дополнительно включен с 9 января 2005 года [Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA028NO3H7)).

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.
(Пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года [Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA027L03F7). - См. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901920180#ZA01NE039Q))

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым [пункта 6 статьи 18](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M342MB) настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства - в соответствии с [пунктом 5 статьи 19](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M8Q2N7) настоящего Закона (пункт дополнительно включен с 9 января 2005 года [Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901918784#ZA01UQ23CN)).

**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 срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

**Статья****7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)**

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасного использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.
(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 августа 2011 года Федеральным законом от 18 июля 2011 года № 242-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Пункт утратил силу с 9 января 2005 года - Федеральный закон от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ. - См. предыдущую редакцию.

**Статья****8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)**

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

**Статья****9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство (пункт в редакции, введенной в действие с 29 октября 2006 года Федеральным законом от 16 октября 2006 года № 160-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

**Статья****10. Информация о товарах (работах, услугах)**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ; дополнен с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года № 234-ФЗ - см. предыдущую редакцию);цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
(Абзац в редакции, введенной в действие с 1 июля 2014 года Федеральным законом от 21 декабря 2013 года № 363-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)гарантийный срок, если он установлен (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности (абзац дополнительно включен с 27 ноября 2009 года Федеральным законом от 23 ноября 2009 года № 261-ФЗ);

Абзацы седьмой - тринадцатый предыдущей редакции с 27 ноября 2009 года считаются соответственно абзацами восьмым - четырнадцатым настоящей редакции - Федеральный закон от 23 ноября 2009 года № 261-ФЗ.

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года № 234-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

Абзац восьмой пункта 2 настоящей статьи в части доведения до потребителя информации об импортере **вступил в силу с 30 марта 2005 года**(по истечении девяноста дней после дня официального опубликования Федерального закона от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ) - статья 2 Федерального закона от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ.

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги) (абзац дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ);указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений (абзац дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ).

Абзац одиннадцатый предыдущей редакции с 21 декабря 1999 года считается абзацем тринадцатым настоящей редакции - Федеральный закон от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию). Абзац утратил силу с 9 января 2005 года - Федеральный закон от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ. - См. предыдущую редакцию.

**Статья****11. Режим работы продавца (исполнителя)**

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

**Статья****12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)**

Наименование в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю) (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).
(Пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию)

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1-4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации (пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ).

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя (пункт дополнительно включен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ).

Пункт 2 предыдущей редакции с 21 декабря 1999 года считается пунктом 4 настоящей редакции - Федеральный закон от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ.

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

**Статья****13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей**

Наименование в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ, в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке (пункт в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901920180#ZA025HK3HS)).

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

**Статья****14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)**

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с [пунктами 2](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M8G2N0), [4 статьи 5](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M9K2N6) настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года [Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901749907#ZA0298S3IA), - см. [предыдущую редакцию](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=901750066#ZA020II3DV)).Если в соответствии с пунктом 1 [статьи 5](https://e.kdelo.ru/npd-doc.aspx?npmid=99&npid=9005388#XA00M6U2MJ) настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

**Статья 15. Компенсация морального вреда**

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (абзац дополнен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года № 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года № 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

**Статья****16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя**

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.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 № 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 № 212-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 1 июля 2014 года Федеральным законом от 21 декабря 2013 года № 363-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

**Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)**

1. Продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя), у которого выручка от реализации товаров (работ, услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей.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 № 88-ФЗ. - См. предыдущую редакцию)

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 № 112-ФЗ)

**Статья****17. Судебная защита прав потребителей**

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

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 № 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 № 242-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).