**Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями)**

Развернуть

* – [Глава I. Общие положения (ст.ст. 1 - 17)](https://base.garant.ru/77702997/89300effb84a59912210b23abe10a68f/)
  + [Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей](https://base.garant.ru/77702997/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/)
  + [Статья 2. Международные договоры Российской Федерации](https://base.garant.ru/77702997/741609f9002bd54a24e5c49cb5af953b/)
  + [Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей](https://base.garant.ru/77702997/5ac206a89ea76855804609cd950fcaf7/)
  + [Статья 4. Качество товара (работы, услуги)](https://base.garant.ru/77702997/1b93c134b90c6071b4dc3f495464b753/)
  + [Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)](https://base.garant.ru/77702997/5633a92d35b966c2ba2f1e859e7bdd69/)
  + [Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара](https://base.garant.ru/77702997/8b7b3c1c76e91f88d33c08b3736aa67a/)
  + [Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)](https://base.garant.ru/77702997/e88847e78ccd9fdb54482c7fa15982bf/)
  + [Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)](https://base.garant.ru/77702997/31de5683116b8d79b08fa2d768e33df6/)
  + [Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, владельце агрегатора)](https://base.garant.ru/77702997/493aff9450b0b89b29b367693300b74a/)
  + [Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)](https://base.garant.ru/77702997/3d3a9e2eb4f30c73ea6671464e2a54b5/)
  + [Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)](https://base.garant.ru/77702997/9d78f2e21a0e8d6e5a75ac4e4a939832/)
  + [Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, владельца агрегатора) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)](https://base.garant.ru/77702997/b6e02e45ca70d110df0019b9fe339c70/)
  + [Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей](https://base.garant.ru/77702997/4d6cc5b8235f826b2c67847b967f8695/)
  + [Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)](https://base.garant.ru/77702997/888134b28b1397ffae87a0ab1e117954/)
  + [Статья 15. Компенсация морального вреда](https://base.garant.ru/77702997/36bfb7176e3e8bfebe718035887e4efc/)
  + [Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя](https://base.garant.ru/77702997/7a58987b486424ad79b62aa427dab1df/)
  + [Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)](https://base.garant.ru/77702997/266d182e188e4a6f2141e0546eeec17c/)
  + [Статья 17. Судебная защита прав потребителей](https://base.garant.ru/77702997/a7b26eafd8fd23d18ca4410ac5359e0e/)
* – [Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям (ст.ст. 18 - 26.2)](https://base.garant.ru/77702997/948c9c0734b6e944a4727660f2d5a027/)
  + [Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков](https://base.garant.ru/77702997/a573badcfa856325a7f6c5597efaaedf/)
  + [Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара](https://base.garant.ru/77702997/95ef042b11da42ac166eeedeb998f688/)
  + [Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)](https://base.garant.ru/77702997/9e3305d0d08ff111955ebd93afd10878/)
  + [Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества](https://base.garant.ru/77702997/b5dae26bebf2908c0e8dd3b8a66868fe/)
  + [Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя](https://base.garant.ru/77702997/94f5bf092e8d98af576ee351987de4f0/)
  + [Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя](https://base.garant.ru/77702997/74d7c78a3a1e33cef2750a2b7b35d2ed/)
  + [Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю](https://base.garant.ru/77702997/3465915f1e5eef32b066eb0d304d06dc/)
  + [Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества](https://base.garant.ru/77702997/7b14d2c2dfc862f67bd2c3471bf87b3f/)
  + [Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества](https://base.garant.ru/77702997/53925f69af584b25346d0c0b3ee74ea1/)
  + [Статья 26 (утратила силу)](https://base.garant.ru/77702997/3ac805f6d87af32d44de92b042d51285/)
  + [Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара](https://base.garant.ru/77702997/45947fe4a852853cbb5eef02ea31f56b/)
  + [Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров](https://base.garant.ru/77702997/461305094b1a78956a2b088608d7ba0c/)
* – [Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) (ст.ст. 27 - 39.1)](https://base.garant.ru/77702997/daf75cc17d0d1b8b796480bc59f740b8/)
  + [Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)](https://base.garant.ru/77702997/3e01a7fa47957b2f627d012fe630f5c6/)
  + [Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)](https://base.garant.ru/77702997/53070549816cbd8f006da724de818c2e/)
  + [Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)](https://base.garant.ru/77702997/7a69fb6632f5876efd3160114758a106/)
  + [Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)](https://base.garant.ru/77702997/7d6bbe1829627ce93319dc72963759a2/)
  + [Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя](https://base.garant.ru/77702997/802464714d4d10a819efb803557e9689/)
  + [Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)](https://base.garant.ru/77702997/b3975f01ce8b0eb0c9b11526d9b4c7bf/)
  + [Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)](https://base.garant.ru/77702997/79232c367b45a2128d6a8d7ae0217075/)
  + [Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя](https://base.garant.ru/77702997/caed1f338455c425853a4f32b00aa739/)
  + [Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя](https://base.garant.ru/77702997/5cb260c13bb77991855d9c76f8d1d4c8/)
  + [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](https://base.garant.ru/77702997/d83dadc1d9eb82a4be83885f2efeee52/)
  + [Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)](https://base.garant.ru/77702997/9db18ed28bd6c0256461e303941d7e7a/)
  + [Статья 38 (утратила силу)](https://base.garant.ru/77702997/31c8140a2e1dc585c5111b6d2281821d/)
  + [Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг](https://base.garant.ru/77702997/478b4d0990e492511bea1e634e90a7b7/)
  + [Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям](https://base.garant.ru/77702997/5e8d85f184efe4d53f7674c8a4638260/)
* – [Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей (ст.ст. 40 - 46)](https://base.garant.ru/77702997/bab98b384321e6e745a56f88cbbe0486/)
  + [Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей](https://base.garant.ru/77702997/f9b0119a4fce7561a213cdc9af189098/)
  + [Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам)](https://base.garant.ru/77702997/6f6a564ac5dc1fa713a326239c5c2f5d/)
  + [Статья 42. (утратила силу)](https://base.garant.ru/77702997/43c951d8803e4d3c0a4d98e76e8fcc55/)
  + [Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей](https://base.garant.ru/77702997/14f11d32efbf1315635599224ca19645/)
  + [Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации](https://base.garant.ru/77702997/987d0683f2435bec26391836290b05f8/)
  + [Статья 42.3. Подача и рассмотрение обращений потребителей](https://base.garant.ru/77702997/e3a97f1f111b62c8fcf9f956d0cdaf99/)
  + [Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации](https://base.garant.ru/77702997/972fd564a6e3598bb31ccdc27b33ca68/)
  + [Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления](https://base.garant.ru/77702997/0add9c67393c4454d39a78904e0baac0/)
  + [Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)](https://base.garant.ru/77702997/c7f0164139c159e5c4e7786790ae469d/)
  + [Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей](https://base.garant.ru/77702997/363aa18e6c32ff15fa5ec3b09cbefbf6/)

**Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I  
"О защите прав потребителей"**

**С изменениями и дополнениями от:**

2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня, 28 июля 2012 г., 2 июля, 21 декабря 2013 г., 5 мая 2014 г., 13 июля 2015 г., 3 июля 2016 г., 1 мая 2017 г., 18 апреля, 4 июня, 29 июля 2018 г., 18 марта, 18 июля, 2 декабря 2019 г., 24 апреля, 31 июля, 8, 22 декабря 2020 г.

См. [Стратегию](https://base.garant.ru/71759142/99a60ae82dd676a5cf09b488ba408710/#block_1000) государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 г., утвержденную [распоряжением](https://base.garant.ru/71759142/) Правительства РФ от 28 августа 2017 г. N 1837-р

См. [Обзор](https://base.garant.ru/72081026/) практики рассмотрения судами дел по спорам о защите прав потребителей, связанным с реализацией товаров и услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 г.

См. [Обзор](https://base.garant.ru/71774320/) судебной практики по делам, связанным с защитой прав потребителей финансовых услуг, утвержденный Президиумом Верховного Суда РФ 27 сентября 2017 г.

О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей см. [постановление](https://base.garant.ru/70194860/) Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17

По отдельным вопросам применения настоящего Закона см. [разъяснения](https://base.garant.ru/179941/864455d96aed7b14d4624a535fc3d655/#block_1000), утвержденные [приказом](https://base.garant.ru/179941/) ГАК РФ от 20 мая 1998 г. N 160, [разъяснения](https://base.garant.ru/136364/) ГКАП РФ от марта 1996 г.

См. комментарии к настоящему Закону

Преамбула изменена с 1 ноября 2020 г. - [Федеральный закон](https://base.garant.ru/74451944/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/#block_11) от 31 июля 2020 г. N 290-ФЗ

[См. предыдущую редакцию](https://base.garant.ru/77702996/3c6c5498282cdd52c4019fc8942a7c5b/#block_10011)

См. [Энциклопедии](https://base.garant.ru/57589500/), [позиции высших судов](https://base.garant.ru/77532311/) и другие комментарии к преамбуле настоящего Закона

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.

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;

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

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

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

абзац седьмой [утратил силу](https://base.garant.ru/12138155/1cafb24d049dcd1e7707a22d98e9858f/#block_6);

См. текст [абзаца седьмого](https://base.garant.ru/4000266/fcab22f7e6f6c73b5b28eacac3450f01/#block_105)

**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;

**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;

**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;

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

**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](https://base.garant.ru/77702997/266d182e188e4a6f2141e0546eeec17c/#block_16013) настоящего Закона и [Федеральным законом](https://base.garant.ru/12187279/) от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе".

|  |  |
| --- | --- |
| Президент Российской Федерации | Б.Ельцин |

Москва, Дом Советов

7 февраля 1992 года N 2300-I