

**Министерство торговли и услуг  
Республики Башкортостан**

# **СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**Данный справочник подготовлен в рамках реализации мероприятий  
Государственной программы «О защите прав потребителей  
в Республике Башкортостан», утвержденной постановлением  
Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года №107.**

**Уфа, 2023**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Российская Федерация  
Закон о защите прав потребителей ..... 5
2. Правительство Российской Федерации  
Постановление от 21 сентября 2020 г. № 1514  
«Об утверждении Правил бытового обслуживания населения». 55
3. Правительство Российской Федерации  
Постановление от 21 сентября 2020 г. № 1515  
«Об утверждении Правил оказания услуг  
общественного питания» ..... 61
4. Правительство Российской Федерации  
Постановление от 15 сентября 2020 г. № 1441  
«Об утверждении Правил оказания платных  
образовательных услуг» ..... 65
5. Правительство Российской Федерации  
Постановление от 18 ноября 2020 г. № 1852  
«Об утверждении Правил оказания услуг по реализации  
туристского продукта» ..... 71
6. Правительство Российской Федерации  
Постановление от 31 декабря 2020 г. № 2463  
«Об утверждении Правил продажи товаров по договору  
розничной купли-продажи, перечня товаров длительного  
пользования, на которые не распространяется требование  
потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара,  
обладающего этими же основными потребительскими  
свойствами, на период ремонта или замены такого товара,  
и перечня непродовольственных товаров надлежащего  
качества, не подлежащих обмену, а также о внесении  
изменений в некоторые акты Правительства  
Российской Федерации» ..... 82

7. Правила продажи товаров по договору розничной  
купли-продажи ..... 83
8. Перечень товаров длительного пользования, на которые не  
распространяется требование потребителя о безвозмездном  
предоставлении ему товара, обладающего этими же основными  
потребительскими свойствами, на период ремонта  
или замены такого товара ..... 97
9. Перечень непродовольственных товаров надлежащего  
качества, не подлежащих обмену ..... 98
10. Изменения, которые вносятся в акты Правительства  
Российской Федерации ..... 99

## ВВЕДЕНИЕ

Права потребителей являются одними из самых востребованных прав гражданина, которыми он пользуется ежедневно, покупая товары в магазинах, заказывая выполнение работ или оказание услуг.

Государство, понимая, что потребитель в правоотношениях с изготовителем, исполнителем, продавцом выступает более слабой стороной, предусмотрело достаточно серьезный арсенал законодательных норм, обеспечивающих права и законные интересы потребителей. Эти нормы в большинстве своем закреплены в Законе Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и в ряде других нормативных правовых актах, регулирующих деятельность отдельных видов услуг, таких, как бытовых, образовательных, туристских, гостиничных и т. д.

К сожалению, случается так, что наши интересы не всегда совпадают с интересами продавцов и исполнителей услуг и работ. В связи с этим необходимо знать свои права.

Воспользовавшись справочником, Вы легко сможете сориентироваться в нормативно правовой-базе в области защиты прав потребителей, грамотно его применить в повседневной жизни и отстаять свои законные потребительские права.

*Данный справочник подготовлен в рамках мероприятий Государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», утвержденный постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года № 107.*

# Российская Федерация

## Закон о защите прав потребителей

### Список изменяющих документов

(в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 25.06.2012 N 93-ФЗ, от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 21.12.2013 N 363-ФЗ, от 05.05.2014 N 112-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ, от 03.07.2016 N 265-ФЗ, от 01.05.2017 N 88-ФЗ, от 18.04.2018 N 81-ФЗ, от 04.06.2018 N 133-ФЗ, от 29.07.2018 N 250-ФЗ, от 18.03.2019 N 38-ФЗ, от 18.07.2019 N 191-ФЗ, от 02.12.2019 N 425-ФЗ (ред. 22.12.2020), от 24.04.2020 N 144-ФЗ, от 31.07.2020 N 290-ФЗ, от 08.12.2020 N 429-ФЗ, от 11.06.2021 N 170-ФЗ, от 01.05.2022 N 135-ФЗ, от 14.07.2022 N 266-ФЗ, от 05.12.2022 N 478-ФЗ)

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), о владельцах агрегаторов информации о товарах (услугах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

абзац утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ;

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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 уполно-

моченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

владелец агрегатора информации о товарах (услугах) (далее – владелец агрегатора) – организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с пунктом 3 статьи 16.1 настоящего Закона и Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

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

## **Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей**

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее – законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

2. Правительство Российской Федерации не вправе поручать федеральным органам исполнительной власти принимать акты, содержащие нормы о защите прав потребителей.

Правительство Российской Федерации вправе издавать для потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) правила, обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ; в ред. Федерального закона от 24.04.2020 N 144-ФЗ)

Абзац утратил силу с 1 августа 2011 года. – Федеральный закон от 18.07.2011 N 242-ФЗ.

### **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.

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.

(п. 2 введен Федеральным законом от 08.12.2020 N 429-ФЗ)

### **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.

(в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 185-ФЗ)



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.

(п. 2 введен Федеральным законом от 11.06.2021 N 170-ФЗ)

## **Статья 4. Качество товара (работы, услуги)**

1. Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

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.

Предварительно установленные программы для электронных вычислительных машин, используемые потребителем на отдельных видах технически сложных товаров, должны в том числе включать программу для электронных вычислительных машин, которая предназначена для поиска, просмотра и приобретения программ для электронных вычислительных машин, применяемых потребителями с использованием технически сложных товаров (далее – единый магазин приложений), и функционирование которой осуществляется с учетом основных принципов, утверждаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий, также утверждает перечень программ для электронных вычислительных машин, размещаемых в едином магазине приложений в обязательном порядке.

(абзац введен Федеральным законом от 14.07.2022 N 266-ФЗ)

(п. 4.1 введен Федеральным законом от 02.12.2019 N 425-ФЗ (ред. 22.12.2020))

5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

(п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

## **Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)**

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании пункта 6 статьи 19 и пункта 6 статьи 29 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности – период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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 и 29 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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.

(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем вторым пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства – в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона.

(п. 8 введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

## **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.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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 безопасности 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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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.

(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

4.1. Не допускается продажа товара, в том числе импортного товара, содержащего информацию, за распространение которой предусмотрена административная или уголовная ответственность.

(п. 4.1 введен Федеральным законом от 05.12.2022 N 478-ФЗ)

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.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме.

6. Утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ.

## **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.

3. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель по требованию потребителя обязаны предоставить

подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).

(п. 3 введен Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя.

(абзац введен Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

1.1. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель в случае обращения потребителя обязаны довести до его сведения информацию о себе и изготовителе (продавце) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя). Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель вправе довести до сведения потребителей информацию о себе посредством ее размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информацию об изготовителе (продавце) посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ссылки на страницу сайта изготовителя (продавца) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащую информацию об изготовителе (продавце).

(п. 1.1 введен Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

1.2. Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации. Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своих

сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

(п. 1.2 введен Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

1.3. Продавец (исполнитель) обязан предоставить владельцу агрегатора и разместить на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при его наличии) достоверную информацию о себе, указанную в пункте 1.2 настоящей статьи. В случае, если имеются изменения в такой информации, продавец (исполнитель) обязан в течение одного рабочего дня с момента внесения в нее изменений сообщить владельцу агрегатора об этих изменениях и разместить их на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при его наличии). Владелец агрегатора обязан внести эти изменения в информацию о продавце (исполнителе) в течение одного рабочего дня, если размещение указанной информации осуществляется на сайте владельца агрегатора и (или) его странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

(п. 1.3 введен Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

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.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 16.10.2006 N 160-ФЗ)

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;

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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;

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

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;

(в ред. Федерального закона от 21.12.2013 N 363-ФЗ)

гарантийный срок, если он установлен;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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 введен Федеральным законом от 23.11.2009 N 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;

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)



информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона; (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 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.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Абзац утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ.

## **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, владельца агрегатора) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)**

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

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.  
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).  
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)  
(п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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.  
(п. 2 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

2.1. Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Если иное не предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом (исполнителем) или не вытекает из существа отношений между ними, ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Владелец агрегатора не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре (услуге), в случае, если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

(п. 2.1 введен Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

2.2. Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги). Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты товара (услуги) в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок (услуга не оказана в срок);

потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления продавцу (исполнителю) уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Если иное не предусмотрено условиями пользовательского или иного соглашения потребителя с владельцем агрегатора, уведомление продавцу (исполнителю) об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) может быть направлено владельцу агрегатора, который обязан направить его продавцу (исполнителю).

(п. 2.2 введен Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

2.3. В случае, указанном в пункте 2.2 настоящей статьи, владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) при получении от продавца (исполнителя) подтверждения принятия потребителем товара (оказания услуги) при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги). В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем товара (оказания услуги) потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги) в судебном порядке.

(п. 2.3 введен Федеральным законом от 29.07.2018 N 250-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.

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 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).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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, 4 статьи 5 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.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 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.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

## **Статья 16. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, запреты и обязанности, налагаемые на продавца (исполнителя, владельца агрегатора)**

(в ред. Федерального закона от 01.05.2022 N 135-ФЗ)

1. Недопустимыми условиями договора, ущемляющими права потребителя, являются условия, которые нарушают правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей. Недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, ничтожны.

Если включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекло причинение убытков потребителю, они подлежат возмещению продавцом (изготовителем, исполнителем, импортером, владельцем агрегатора) в полном объеме в соответствии со статьей 13 настоящего Закона.

Требование потребителя о возмещении убытков подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня его предъявления.

2. К недопустимым условиям договора, ущемляющим права потребителя, относятся:

1) условия, которые предоставляют продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) право на односторонний отказ от исполнения обязательства или одностороннее изменение условий обязательства (предмета, цены, срока и иных согласованных с потребителем условий), за исключением случаев, если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации предусмотрена возможность предоставления договором такого права;

2) условия, которые ограничивают право потребителя на свободный выбор территориальной подсудности споров, предусмотренный пунктом 2 статьи 17 настоящего Закона;

3) условия, которые устанавливают для потребителя штрафные санкции или иные обязанности, препятствующие свободной реализации права, установленного статьей 32 настоящего Закона;

4) условия, которые исключают или ограничивают ответственность продавца (изготовителя, исполнителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по основаниям, не предусмотренным законом;

5) условия, которые обуславливают приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг), в том числе предусматривают обязательное заключение иных договоров, если иное не предусмотрено законом;

6) условия, которые предусматривают выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату без получения согласия потребителя;

7) условия, которые ограничивают установленное статьей 16.1 настоящего Закона право потребителя на выбор способа и формы оплаты товаров (работ, услуг);

8) условия, которые содержат основания досрочного расторжения договора по требованию продавца (исполнителя, владельца агрегатора), не предусмотренные законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации;

9) условия, которые уменьшают размер законной неустойки;

10) условия, которые ограничивают право выбора вида требований, предусмотренных пунктом 1 статьи 18 и пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, которые могут быть предъявлены продавцу (изготовителю, исполнителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) ненадлежащего качества;

11) условия, которые устанавливают обязательный досудебный порядок рассмотрения споров, если такой порядок не предусмотрен законом;

12) условия, которые устанавливают для потребителя обязанность по доказыванию определенных обстоятельств, бремя доказывания которых законом не возложено на потребителя;

13) условия, которые ограничивают потребителя в средствах и способах защиты нарушенных прав;

14) условия, которые ставят удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг);

15) иные условия, нарушающие правила, установленные международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регуливающими отношения в области защиты прав потребителей.

3. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать в заключении, исполнении договора, направленного на приобретение одних товаров (работ, услуг), по причине отказа потребителя в приобретении иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в полном объеме.

Запрещается удовлетворение требований потребителей в отношении товаров (работ, услуг) с недостатками ставить в зависимость от условий, не связанных с недостатками товаров (работ, услуг).

Запрещается отказ в заключении договора и во внесении изменений в договор в случае правомерного указания потребителем на недопустимые условия договора, ущемляющие права потребителя, в целях исключения таких условий. При предъявлении потребителем требования об исключении из договора недопустимых условий договора, ущемляющих права потребителя, указанное требование подлежит рассмотрению в течение десяти дней со дня его предъявления с обязательным извещением потребителя о результатах рассмотрения и принятом мотивированном решении по существу указанного требования.

Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе без получения согласия потребителя выполнять дополнительные работы (оказывать дополнительные услуги) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, вправе потребовать от продавца (исполнителя, владельца агрегатора) возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) за плату оформляется продавцом (исполнителем, владельцем агрегатора) в письменной форме, если иное не предусмотрено законом. Обязанность доказать наличие такого согласия или обстоятельства, в силу которого такое согласие не требуется, возлагается на продавца (исполнителя, владельца агрегатора).

4. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) не вправе отказывать потребителю в заключении, исполнении, изменении или расторжении договора с потребителем в связи с отказом потребителя предоставить персональные данные, за исключением случаев, если обязанность предоставления таких данных предусмотрена законодательством Российской Федерации или непосредственно связана с исполнением договора с потребителем.

При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, в письменной форме (в том числе в форме электронного документа) продавец (исполнитель, владелец агрегатора) должен предоставить такую информацию в течение семи дней со дня предъявления указанного требования.



Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) предоставляет информацию потребителю в той форме, в которой предъявлено требование потребителя о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, если иное не указано в этом требовании.

При предъявлении потребителем требования о предоставлении информации о конкретных причинах и правовых основаниях, определяющих невозможность заключения, исполнения, изменения или расторжения договора без предоставления персональных данных, в устной форме такая информация должна быть предоставлена незамедлительно.

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

(введена Федеральным законом от 05.05.2014 N 112-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 31.07.2020 N 290-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 31.07.2020 N 290-ФЗ)

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.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 01.05.2017 N 88-ФЗ)

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 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», осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом. (абзац введен Федеральным законом от 04.06.2018 N 133-ФЗ)

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.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

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

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

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

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.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

4. Утратил силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.

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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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, 21 и 22 настоящего Закона 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.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(п. 5 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

б. 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 ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

(п. 6 введен Федеральным законом от 17.12.1999 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.

(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 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.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.  
(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 N 212-ФЗ.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе

предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

(п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

б. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или возратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

(п. 6 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

## **Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуаль-



ный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

## **Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества**

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы,

в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

## **Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

## **Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

1. За нарушение предусмотренных статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.  
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные статьями 20-22 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные статьей 18 настоящего Закона.

### **Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю** (введена Федеральным законом от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договоре купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

3. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Требования потребителя, установленные пунктом 2 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

## **Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества**

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.  
(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

(п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ, в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

(п. 5 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

6. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

(п. 6 введен Федеральным законом от 21.12.2013 N 363-ФЗ)

## **Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества**

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар

был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

## **Статья 26**

Утратила силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.

### **Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара**

(введена Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке

службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 настоящего Закона.

## **Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров**

(введена Федеральным законом от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

Правила продажи отдельных видов товаров устанавливаются Правительством Российской Федерации.

## **Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)**

### **Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)**

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

### **Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)**

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

назначить исполнителю новый срок;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).  
(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 N 212-ФЗ.

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)



Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

б. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

## **Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

1. Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

(п. 4 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

(п. 5 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня

принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

### **Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 N 212-ФЗ.

Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

### **Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

## **Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

## **Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)**

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенно превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора.

В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.  
(п. 3 введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

## **Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя**

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

## **Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя**

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию

потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи).

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

## **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**

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

## **Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)**

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ)

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

(часть первая в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

(часть третья введена Федеральным законом от 27.07.2006 N 140-ФЗ)

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

(в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ)

## **Статья 38.**

Утратила силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.

## **Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг**

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

### **Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям**

(введена Федеральным законом от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

## **Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **Статья 40. Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей**

(в ред. Федерального закона от 11.06.2021 N 170-ФЗ)

1. Федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации (далее – орган государственного надзора).

2. Предметом федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей являются:

1) соблюдение изготовителями, исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов обязательных требований, установленных настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также актами, составляющими право Евразийского экономического союза, регулируемыми отношения в области защиты прав потребителей;

2) соблюдение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований, установленных техническими регламентами, или обязательных требований, подлежащих применению до дня вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ «О техническом регулировании».

3. Организация и осуществление федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей регулируются Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

4. Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей утверждается Правительством Российской Федерации.

5. В положении о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей указываются наименование и структурные элементы технического регламента и (или) обязательных требований, подлежащих применению до дня вступления в силу технических регламентов в соответствии с Федеральным законом от 27 декабря 2002 года N 184-ФЗ «О техническом регулировании», оценка соблюдения которых осуществляется в рамках федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей, а также виды продукции, являющиеся объектами федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей.



6. Орган государственного надзора ежегодно готовит государственный доклад о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

7. Орган государственного надзора вправе обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

8. Орган государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, может быть привлечен судом к участию в деле, а также вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в рамках гражданского или административного судопроизводства.

9. Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

10. Консультирование, профилактический визит, наблюдение за соблюдением обязательных требований, выездное обследование могут проводиться федеральными государственными учреждениями, подведомственными органу государственного надзора, в порядке и случаях, установленных положением о федеральном государственном контроле (надзоре) в области защиты прав потребителей.

## **Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) по предоставлению информации органу государственного надзора**

(в ред. Федерального закона от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

(в ред. Федерального закона от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер, владелец агрегатора) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

(в ред. Федерального закона от 29.07.2018 N 250-ФЗ)

## **Статья 42.**

Утратила силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ.

### **Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей**

(введена Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

1. Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

2. В целях содействия защите прав потребителей органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации разрабатывают региональные программы по защите прав потребителей и оказывают содействие органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в осуществлении ими защиты прав потребителей.

(п. 2 введен Федеральным законом от 18.03.2019 N 38-ФЗ)

3. Орган государственного надзора утверждает методические рекомендации по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей.

(п. 3 введен Федеральным законом от 11.06.2021 N 170-ФЗ)

### **Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации**

(введена Федеральным законом от 13.07.2015 N 233-ФЗ)

Полномочия органа государственного надзора по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей могут передаваться для осуществления органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации постановлениями Правительства Российской Федерации в порядке, установленном Федеральным законом от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

### **Статья 42.3. Подача и рассмотрение обращений потребителей**

(введена Федеральным законом от 18.03.2019 N 38-ФЗ)

1. Обращение потребителя может быть направлено в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган государственного надзора, иные уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо орган местного самоуправления.

2. Обращение потребителя может быть направлено по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе официального сайта органа государственного надзора, иных уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо органа местного самоуправления (в субъектах Российской Федерации – городах федерального значения Москве, Санкт-Петербурге и Севастополе с использованием официального сайта органа местного самоуправления в случае, если это предусмотрено законами субъектов Российской Федерации – городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга и Севастополя), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

3. В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг могут осуществляться прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на основании соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

### **Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления**

(в ред. Федерального закона от 22.08.2004 N 122-ФЗ)

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

(в ред. Федерального закона от 18.03.2019 N 38-ФЗ)

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

(абзац введен Федеральным законом от 18.03.2019 N 38-ФЗ)

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

(в ред. Федерального закона от 18.03.2019 N 38-ФЗ)

Часть третья утратила силу. – Федеральный закон от 18.03.2019 N 38-ФЗ.

## **Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;

осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов, участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

(в ред. Федерального закона от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации;

обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

(абзац введен Федеральным законом от 18.07.2011 N 242-ФЗ, в ред. Федерального закона от 25.06.2012 N 93-ФЗ)

## **Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей**

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

(часть первая в ред. Федерального закона от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

**Президент  
Российской Федерации  
Б.ЕЛЬЦИН**

**Москва, Дом Советов России  
7 февраля 1992 года  
N 2300-1**

## **Правительство Российской Федерации Постановление от 21 сентября 2020 г. N 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения»**

В соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила бытового обслуживания населения.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.
3. Роспотребнадзору обеспечить проведение мониторинга правоприменительной практики в сфере бытового обслуживания населения с представлением доклада в Правительство Российской Федерации до 1 июля 2021 г.

**Председатель Правительства Российской Федерации  
М.МИШУСТИН**

**Утверждены  
постановлением Правительства Российской Федерации  
от 21 сентября 2020 г. N 1514**

## **Правила бытового обслуживания населения**

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

В настоящих Правилах понятия «потребитель» и «исполнитель» применяются в значениях, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Настоящие Правила распространяются на отношения в сфере бытового обслуживания, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания услуг.

### **II. Информация об услугах (работах), порядок приема и оформления заказов на услуги (работы)**

2. Исполнитель в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель, оказывающий услуги по ремонту и (или) изготовлению ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, обязан предоставить потребителю информацию о постановке на специальный учет в Федеральной пробирной палате.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа. В случае приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» должна быть предоставлена информация о номере и дате приказа (распоряжения) лицензирующего органа о предоставлении или переоформлении лицензии, сроке ее действия, а также об органе, предоставившем лицензию, в том числе путем предоставления доступа к общедоступной информации, содержащейся в электронных реестрах лицензий.

3. Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено в соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах):

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;

указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы);

сроки оказания услуг (выполнения работ);

данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги (работы);

требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Исполнитель в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» обязан своевременно предоставлять потребите-



лю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется с применением выездных форм обслуживания вне постоянно-го места нахождения организации, – во временных помещениях, в передвижных приемных пунктах, на дому у потребителя, выездными бригадами и др.

Информация об исполнителе и оказываемых им услугах (выполняемых работах) доводится до сведения потребителей в соответствии со статьей 8 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

4. Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

вид услуги (работы);

цена услуги (работы);

точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внешнем авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

даты приема и исполнения заказа;

гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) либо предусмотрены обычаем делового оборота;

другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) в отношении услуги (работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

5. Изделие (вещь), указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуг (выполнении работ), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

### **III. Порядок оплаты услуг (работ)**

6. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании услуги (выполнении работы), заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16.1 и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

7. При оказании услуг (выполнении работ) с использованием материала исполнителя оплата этих материалов осуществляется с учетом требований, установленных статьей 34 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

### **IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)**

8. При оказании услуг (выполнении работ) исполнитель обеспечивает соблюдение требований к их качеству в соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

9. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором об оказании услуг (выполнении работ). В указанном договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

10. При оказании услуг (выполнении работ) с материалом (вещью) потребителя исполнитель обязан соблюдать требования и исполнять обязанности, установленные статьями 35 и 36 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

11. Отказ исполнителя либо потребителя от исполнения договора об оказании услуг возможен в порядке и случае, которые установлены статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

12. Потребитель обязан в порядке и сроки, которые предусмотрены договором об оказании услуг (выполнении работ), с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат).

При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора об оказании услуг (выполнении работ) или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

13. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении 2 месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского кодекса Российской Федерации.

## **V. Особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ)**

14. Пошив обуви производится по образцам, эскизам и др. Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам.

15. Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по образцам, эскизам и др.

16. При приеме изделия в химическую чистку в договоре об оказании услуг (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и др.).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия – по согласованию с потребителем.

Исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

При получении изделия из химической чистки потребитель вправе проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

17. При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

18. При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем.

При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора о выполнении работ.

19. При оказании парикмахерских услуг перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом или средством, используемым в качестве мыла.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность в соответствии с условиями применения и предупреждениями, указанными на этикетке или в инструкции к используемой парфюмерно-косметической продукции.

20. В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также указывается описание принятых для ремонта ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, наименование, масса, проба драгоценных металлов, наименование, масса и характеристики вставок ограненных драгоценных камней, из которых изготовлены такие изделия; наименование, масса, проба драгоценных металлов, наименование, масса и характеристики ограненных драгоценных камней (в том числе драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, принадлежащих потребителю), использованных для изготовления (ремонта) ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем при приеме по согласованию с потребителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, в том числе с применением реактивов, изготавливаемых Федеральной пробирной палатой.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, возвращенные потребителю после выполнения работ по их ремонту или изготовлению, должны соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации и быть заклеены государственным пробирным клеймом.

При изготовлении (ремонте) ювелирных и других изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке именник, оттиск которого ставится на изготовленных (отремонтированных) изделиях в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## **VI. Ответственность исполнителя и контроль за соблюдением Правил**

21. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

22. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

## **Правительство Российской Федерации постановление от 21 сентября 2020 г. № 1515 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»**

В соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг общественного питания.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.
3. Роспотребнадзору обеспечить проведение мониторинга правоприменительной практики в сфере общественного питания с представлением доклада в Правительство Российской Федерации до 1 июля 2021 г.

**Председатель Правительства  
Российской Федерации  
М.МИШУСТИН**

**Утверждены постановлением Правительства  
Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 1515**

## **Правила оказания услуг общественного питания**

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания.
2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:
  - «услуги» – услуги общественного питания, предусматривающие изготовление продукции общественного питания, создание условий для потребления и реализации продукции общественного питания и иной пищевой и непищевой продукции (покупные товары) как на месте изготовления, так и вне его по заказам;
  - «порция» – определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену.

Понятия «потребитель» и «исполнитель» применяются в настоящих Правилах в значениях, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

3. В соответствии со статьей 11 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному исполнителем.

4. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

5. Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг. При этом перечень производимой и реализуемой им продукции общественного питания и (или) покупных товаров, соответствующих обязательным требованиям нормативных правовых актов, указывается в меню (прейскуранте) или иным способом, обеспечивающим получение информации в наглядной и доступной форме в целях правильного выбора соответствующих услуг (продукции).

6. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

7. К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной настоящими Правилами, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

8. Настоящие Правила и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

## II. Информация об услугах

9. Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено статьей 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах:

перечень услуг и условия их оказания;

наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

сведения об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания).

10. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании услуг.

В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

11. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами, условиями обслуживания и иной информацией, предусмотренной пунктами 9 и 10 настоящих Правил, как в зале, так и вне зала обслуживания.

Цена услуги определяется стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).

12. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьей 8 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе получить дополнительную информацию о потребительских свойствах предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

### **III. Порядок оказания услуг**

13. Исполнитель обязан оказать услугу в соответствии с перечнем услуг, предусмотренным пунктом 5 настоящих Правил, любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу в течение всего режима работы исполнителя.

14. При предварительном заказе на оказание услуг один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю и (или) направляется в электронном виде (если потребителем выбран указанный способ).

15. Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

16. Исполнитель обязан оказывать услуги, качество которых согласно статье 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» соответствует требованиям (если они предусмотрены) и условиям заказа.

17. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо предложить потребителю иной порядок оплаты услуг.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в порядке и сроки, которые согласованы с исполнителем.

Исполнитель при расчетах за оказываемые услуги выдает потребителю кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме с учетом требований законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

18. Исполнитель обязан обеспечить возможность потребителю проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции общественного питания посредством предоставления необходимых средств измерения.

19. Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие услуги, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер и предоставив возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил. При этом в соответствии со статьей 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»:

исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а также включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг;

потребитель вправе отказаться от оплаты таких дополнительных услуг (расходов), а если они оплачены, – потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

20. Отказ исполнителя либо потребителя от исполнения договора об оказании услуг возможен в порядке и случае, которые установлены статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

21. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

В случае реализации потребителю при оказании услуг общественного питания покупных товаров ненадлежащего качества потребитель пользуется правами, предусмотренными главой II Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

22. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.



## **Правительство Российской Федерации Постановление от 15 сентября 2020 г. № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»**

В соответствии с частью 9 статьи 54 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания платных образовательных услуг.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 31 декабря 2026 г.

**Председатель Правительства  
Российской Федерации  
М.МИШУСТИН**

**Утверждены постановлением Правительства  
Российской Федерации от 15 сентября 2020 г. N 1441**

## **Правила оказания платных образовательных услуг**

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания платных образовательных услуг.

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«заказчик» – физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора;

«исполнитель» – организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (к организации, осуществляющей образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность);

«недостаток платных образовательных услуг» – несоответствие платных образовательных услуг 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 платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы);

«обучающийся» – физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

«платные образовательные услуги» – осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее – договор);

«существенный недостаток платных образовательных услуг» – неустрашимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

3. Платные образовательные услуги не могут быть оказаны вместо образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов.

4. Организации, осуществляющие образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, вправе осуществлять за счет средств физических и (или) юридических лиц платные образовательные услуги, не предусмотренные установленным государственным или муниципальным заданием либо соглашением о предоставлении субсидии на возмещение затрат, на одинаковых при оказании одних и тех же услуг условиях.

5. Разработка порядка определения платы для физических и юридических лиц за услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности федерального бюджетного учреждения, оказываемые им сверх установленного государственного задания, в части предоставления платных образовательных услуг осуществляется органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя федерального бюджетного учреждения.

Определение стоимости платных образовательных услуг, предоставляемых организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, за исключением организаций, указанных в абзаце первом настоящего пункта, осуществляется указанными организациями.

6. Отказ заказчика от предлагаемых ему исполнителем дополнительных платных образовательных услуг, не предусмотренных в ранее заключенном сторонами договором, не может быть причиной изменения объема и условий уже предоставляемых ему исполнителем образовательных услуг по ранее заключенному договору.

7. Исполнитель обязан обеспечить заказчику и обучающемуся оказание платных образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами (частью образовательной программы) и условиями договора.

8. Исполнитель вправе снизить стоимость платных образовательных услуг по договору с учетом покрытия недостающей стоимости платных образовательных услуг за счет собственных средств исполнителя, в том числе средств, полученных от приносящей доход деятельности, добровольных пожертвований и целевых взносов физических и (или) юридических лиц. Основания и порядок снижения стоимости платных образовательных услуг устанавливаются локальным нормативным актом и доводятся до сведения заказчика и обучающегося.

9. Увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается, за исключением увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

## **II. Информация о платных образовательных услугах, порядок заключения договоров**

10. Исполнитель обязан до заключения договора и в период его действия представлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

11. Исполнитель обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации».

12. Информация, предусмотренная пунктами 10 и 11 настоящих Правил, предоставляется исполнителем в месте фактического осуществления образовательной деятельности, а также в месте нахождения филиала организации, осуществляющей образовательную деятельность.

13. Договор заключается в простой письменной форме и содержит следующие сведения:

а) полное наименование и фирменное наименование (при наличии) исполнителя – юридического лица; фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя – индивидуального предпринимателя;

б) место нахождения или место жительства исполнителя;

в) наименование или фамилия, имя, отчество (при наличии) заказчика, телефон (при наличии) заказчика и (или) законного представителя обучающегося;

г) место нахождения или место жительства заказчика и (или) законного представителя обучающегося;

д) фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя исполнителя и (или) заказчика, реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя исполнителя и (или) заказчика;

е) фамилия, имя, отчество (при наличии) обучающегося, его место жительства, телефон (указываются в случае оказания платных образовательных услуг в пользу обучающегося, не являющегося заказчиком по договору, при наличии);

ж) права, обязанности и ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;

з) полная стоимость образовательных услуг по договору, порядок их оплаты;

и) сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

к) вид, уровень и (или) направленность образовательной программы (часть образовательной программы определенных уровня, вида и (или) направленности);

л) форма обучения;

м) сроки освоения образовательной программы или части образовательной программы по договору (продолжительность обучения по договору);

н) вид документа (при наличии), выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы (части образовательной программы);

о) порядок изменения и расторжения договора;

п) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых платных образовательных услуг.

14. Договор не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенных уровня и направленности и подавших заявление о приеме на обучение (далее – поступающие), и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством Российской Федерации об образовании. Если условия, ограничивающие права поступающих и обучающихся или снижающие уровень предоставления им гарантий, включены в договор, такие условия не подлежат применению.

15. Примерные формы договоров об образовании по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, дополнительным общеобразовательным программам утверждаются Министерством просвещения Российской Федерации.

Примерные формы договоров о высшем образовании утверждаются Министерством науки и высшего образования Российской Федерации.

Примерные формы договоров о дополнительном профессиональном образовании утверждаются Министерством науки и высшего образования Российской Федерации по согласованию с Министерством просвещения Российской Федерации.

16. Сведения, указанные в договоре, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на дату заключения договора.

### **III. Ответственность исполнителя и заказчика**

17. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель и заказчик несут ответственность, предусмотренную договором и законодательством Российской Федерации.

18. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), заказчик вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного оказания образовательных услуг;

б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

19. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

20. Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг (сроки начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной образовательной услуги) либо если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;

б) поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- в) потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;
- г) расторгнуть договор.

21. Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг, а также в связи с недостатками платных образовательных услуг.

22. По инициативе исполнителя договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в следующих случаях:

а) применение к обучающемуся, достигшему возраста 15 лет, отчисления как меры дисциплинарного взыскания;

б) невыполнение обучающимся по профессиональной образовательной программе обязанностей по добросовестному освоению такой образовательной программы и выполнению учебного плана;

в) установление нарушения порядка приема в осуществляющую образовательную деятельность организацию, повлекшего по вине обучающегося его незаконное зачисление в эту образовательную организацию;

г) просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг;

д) невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных образовательных услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.

## **Правительство Российской Федерации Постановление от 18 ноября 2020 г. N 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 06.09.2021 N 1508,  
от 14.11.2022 N 2044)

В соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статьями 3.1 и 4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует по 31 декабря 2026 г.

**Председатель Правительства  
Российской Федерации  
М.МИШУСТИН**

**Утверждены постановлением Правительства  
Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1852**

## **Правила оказания услуг по реализации туристского продукта**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 06.09.2021 N 1508,  
от 14.11.2022 N 2044)

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. Под потребителем в настоящих Правилах понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и исполь-

зующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем в настоящих Правилах понимаются заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта туроператор, а также турагент, действующий по поручению и на основании договора с туроператором, сформировавшим туристский продукт, или субагент, которому турагентом передано исполнение поручения туроператора, сформировавшего туристский продукт, в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.09.2021 N 1508)

3. Понятия «турист», «туроператор», «турагент», «субагент», «туристский продукт», «заказчик туристского продукта», «реализация туристского продукта», «экстренная помощь» и «единая информационная система электронных путевок» применяются в значении, установленных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

(в ред. Постановления Правительства РФ от 14.11.2022 N 2044)

Типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между исполнителем и потребителем, утверждается Министерством экономического развития Российской Федерации.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 14.11.2022 N 2044)

(п. 3 в ред. Постановления Правительства РФ от 06.09.2021 N 1508)

## **II. Требования к организации деятельности исполнителя**

4. Режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно и доводится до сведения потребителей.

Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

5. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующую информацию:

наименование и фирменное наименование (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес, место нахождения, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты – для юридического лица;

фамилия, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, адрес места осуществления деятельности, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты – для индивидуального предпринимателя.

6. Туроператор также обязан довести до сведения потребителя информацию:



о номере туроператора в едином федеральном реестре туроператоров;

о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, номере, дате и сроке действия каждого договора страхования гражданской ответственности за неисполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – договор страхования ответственности туроператора) и (или) номере, дате и сроке действия каждой банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – банковская гарантия), наименование, адресе, месте нахождения организаций, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора (за исключением туроператоров, указанных в части пятой статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»);

о членстве туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления деятельности в сфере выездного туризма).

6(1). Турагент (субагент) также обязан довести до сведения потребителя информацию о номере турагента (субагента) в едином федеральном реестре турагентов, субагентов.

(п. 6(1) введен Постановлением Правительства РФ от 06.09.2021 N 1508)

7. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию.

### **III. Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта**

8. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

об общей цене туристского продукта в рублях.

9. Если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта, исполнитель также информирует потребителя:

о конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости

сти наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.);

о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной фор-

мах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика;

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

о возможности потребителя добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

о возможности потребителя обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации турист-

ского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»);

о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего потребителю права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма расходов на оказание экстренной помощи туристу;

о возможности потребителя получить сведения, содержащиеся в единой информационной системе электронных путевок, в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой электронной системы электронных путевок, утвержденными Правительством Российской Федерации, в том числе в целях защиты своих прав.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 14.11.2022 N 2044)

10. Если исполнителем является турагент (субагент), он обязан сообщить потребителю наряду с информацией, указанной в пунктах 8 и 9 настоящих Правил, сведения:

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.09.2021 N 1508)

о полномочиях турагента (субагента) совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.09.2021 N 1508)

о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, на основании которого турагент реализует туристский продукт, сформированный туроператором.

По требованию потребителя субагент предоставляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между турагентом и субагентом, предусматривающего передачу исполнения поручения туроператора на продвижение и реализацию туристского продукта, сформированного туроператором.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 06.09.2021 N 1508)

11. При заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация, указанная в пунктах 5, 6 и 8–10 настоящих Правил.

12. Информация, указанная в пунктах 8 и 9 настоящих Правил, может доводиться до сведения потребителя путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **IV. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта**

13. Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

14. Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта, определенным:

частью второй статьи 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», – в случае заключения договора о реализации туристского продукта с туроператором;

частью второй статьи 10 и частью второй статьи 10.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», – в случае заключения договора о реализации туристского продукта с турагентом (субагентом).

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.09.2021 N 1508)

Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты потребителем туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном исполнителем договоре о реализации туристского продукта.

Сведения, содержащиеся в договоре о реализации туристского продукта, передаются исполнителем (за исключением организаций, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации») в единую информационную систему электронных путевок в соответствии со статьей 10.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 14.11.2022 N 2044)

15. Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического

заболевания, включая первичный прием, госпитализацию, медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии заключенного в пользу туриста указанного договора добровольного страхования.

16. В случае заключения туроператором нескольких договоров страхования ответственности туроператора и (или) получения нескольких банковских гарантий договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, а также отдельно сведения о размерах страховых сумм и (или) размерах банковских гарантий по договору (договорам) страхования ответственности туроператора и (или) по договору или договорам о предоставлении банковской гарантии, заключенным с каждой организацией, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

17. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не должны причинять ущерб материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествия, связанного с прохождением потребителем маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья).

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

18. Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю документы, удостоверяющие право туриста на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в указанном договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, подтверждающий право на размещение, заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования (страховой полис), соответствующий требованиям статьи 17 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в случае если такой договор заключен исполнителем от имени страховщика), а также договор о реали-

зации туристского продукта. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащая сведения о перевозках.

Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия либо при наличии соответствующего согласия потребителя.

19. Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных» принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг, входящих в туристский продукт, персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

20. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт.

21. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта.

22. К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта, относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

23. Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением договора о реализации туристского продукта), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

## **V. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта**

24. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

25. Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» несет ответственность:

за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

26. По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом (субагентом), ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание потребителю услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.09.2021 N 1508)

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора о реализации туристского продукта, а если он заключен, – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.



Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет в соответствии с пунктом 1 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта – в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

27. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

28. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

## **Правительство Российской Федерации**

### **Постановление от 31 декабря 2020 г. № 2463**

#### **«Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»**

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые:

Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи;

перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара;

перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену;

изменения, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г., абзацы второй – четвертый пункта 1 настоящего постановления и пункт 2 изменений, утвержденных настоящим постановлением, действуют до 1 января 2027 г.

3. Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обеспечить проведение мониторинга правоприменительной практики в сфере продажи товаров по договору розничной купли-продажи с представлением доклада в Правительство Российской Федерации до 1 июля 2021 г.

**Председатель Правительства  
Российской Федерации  
М.Мишустин**

**Утверждены постановлением Правительства  
Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. N 2463**

## **Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи**

### **I. Общие положения**

#### **Общие правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи**

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между продавцами и потребителями при продаже товаров по договору розничной купли-продажи, в том числе отношения между продавцами и потребителями при дистанционном способе продажи товаров.

2. На торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации.

При продаже товаров потребителю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами.

3. Продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

4. При продаже продавцом товара, который может быть измерен, продавец обязан применять средства измерений, находящиеся в исправном состоянии и соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

В случае продажи продавцом товара, цена которого определяется на основании установленной продавцом цены за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.), для проверки потребителем правильности цены и измерения приобретенного товара в месте продажи на доступном месте должны быть установлены средства измерений, находящиеся в исправном состоянии и соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

5. В случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

6. В случаях если настоящими Правилами предусмотрена обязанность продавца по предоставлению потребителю кассового или товарного чека, такая обязанность признается исполненной также при направлении потребителю кассового или товарного чека с помощью электронных и иных технических средств, если иное не предусмотрено федеральным законом.

7. При осуществлении розничной торговли в месте нахождения потребителя вне торговых объектов путем непосредственного ознакомления потребителя с товаром (на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах) не допускается продажа продовольственных товаров без потребительской упаковки, а также лекарственных препаратов, медицинских изделий, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.

8. Продажа товаров, подлежащих ветеринарному контролю (надзору), осуществляется при наличии ветеринарного сопроводительного документа, оформленного в соответствии со статьей 2.3 Закона Российской Федерации «О ветеринарии».

9. Продажа товаров осуществляется с применением контрольно-кассовой техники в соответствии с Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

10. Введение ограничений и запретов на продажу товаров допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами.

11. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения потребителей.

## **Правила продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи**

12. При дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

13. Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

14. При дистанционном способе продажи товара с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») и (или) программы для электронных вычислительных машин продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая содержит суще-

ственные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

15. Продавец или уполномоченное им лицо вправе ознакомить потребителя, заключившего договор розничной купли-продажи дистанционным способом продажи товара, с приобретаемым товаром до его передачи потребителю.

16. Товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом продажи товара в случае, если продажа товара на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет» и (или) в программе для электронных вычислительных машин подразумевает предварительное согласование условий договора розничной купли-продажи, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара, а также в иных случаях, когда продавец явно определил, что соответствующий товар не предназначен для продажи дистанционным способом продажи товара.

17. При дистанционном способе продажи товара с использованием сети «Интернет» продавец обязан обеспечить возможность ознакомления потребителя с офертой путем ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет» и (или) в программе для электронных вычислительных машин, если соглашением между продавцом и владельцем агрегатора не предусмотрено иной порядок исполнения такой обязанности.

18. При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет», и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

Обязанность продавца, предусмотренная пунктом 3 статьи 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», признается исполненной также в случае предоставления потребителю информации с помощью электронных и иных технических средств.

19. Юридические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Указанная информация доводится до потребителя посредством ее размещения на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети «Интернет» (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии).

20. Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя – любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором розничной купли-продажи сроки, но товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

21. Продавец доводит до потребителя в порядке, предусмотренном абзацем третьим пункта 19 настоящих Правил, информацию о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

22. При дистанционном способе продажи товара обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с пунктом 4 статьи 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

23. Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец. В других случаях распределение указанных расходов определяется офертой.

24. Оплата товара потребителем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем суммы при возврате потребителем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

25. Идентификация потребителя в целях заключения и (или) исполнения договора розничной купли-продажи с использованием сети «Интернет» может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», если необходимость такой идентификации предусмотрена законодательством Российской Федерации.

26. Продажа лекарственных препаратов для медицинского применения при дистанционном способе продажи товара осуществляется в соответствии с Правилами выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных

ных препаратов гражданам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2020 г. N 697 «Об утверждении Правил выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом».

27. Требования, установленные абзацем вторым пункта 2, пунктами 4, 37, 56, 64 и 67 настоящих Правил, не применяются к отношениям продавца и потребителя при продаже товаров дистанционным способом продажи товара.

## **Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи с использованием автоматов**

28. При продаже товаров с использованием автоматов не допускается продажа товаров, свободный оборот которых запрещен или ограничен, а также товаров, к которым есть специальные требования, исключающие возможность их продажи с использованием автоматов.

29. При продаже товаров с использованием автоматов продавец обязан обеспечить целостность товара (при продаже товара в потребительской упаковке), сохранность его потребительских свойств для использования товара по назначению, а также довести до сведения потребителя следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование) продавца, его основной государственный регистрационный номер, его место нахождения и адрес, режим работы, его номер телефона и адрес электронной почты;

б) правила пользования автоматом для заключения договора розничной купли-продажи;

в) порядок возврата суммы, уплаченной за товар, если товар не представлен потребителю.

## **Правила продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении**

30. Не подлежат продаже бывшие в употреблении медицинские изделия, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, а также посуда разового использования.

31. При передаче технически сложных товаров бытового назначения, бывших в употреблении, потребителю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические и (или) эксплуатационные документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

## **Правила продажи непродовольственных товаров, принятых на комиссию**

32. Не допускается комиссионная торговля товарами, которые изъяты из оборота, розничная продажа которых запрещена или ограничена, драгоценными металлами и драгоценными камнями (за исключением ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней) и ограненных сертифицированных драгоценных камней), товарами для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметами личной гигиены, изделиями швейными и трикотажными бельевыми, изделиями чулочно-носочными, изделиями и материалами, контактирующими с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования, товарами бытовой химии и лекарственными препаратами.

33. При продаже непродовольственных товаров, принятых на комиссию, продавец обеспечивает наличие на товаре ярлыка, содержащего:

а) сведения, характеризующие состояние товара (новый, бывший в употреблении, недостатки товара);

б) сведения о подтверждении соответствия товара установленным требованиям, а также о сроке годности и (или) сроке службы. В случае если такая информация отсутствует, продавец обязан предоставить потребителю информацию о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

34. При передаче товара потребителю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей (при наличии) и документы, содержащие информацию о правилах и условиях безопасного использования товара (при наличии).

Вместе с товаром, в отношении которого установлен гарантийный срок, если он не истек, потребителю передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические и (или) эксплуатационные документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

## **II. Правила продажи отдельных видов товаров по договору розничной купли-продажи**

### **Особенности продажи продовольственных товаров по договору розничной купли-продажи**

35. В случае осуществления продавцом предпродажного фасования и упаковки продовольственных товаров, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, на расфасованном товаре указывается его наименование, вес (масса нетто),



цена за единицу измерения товара или вес (масса нетто) товара, цена от веса, дата фасования и срок годности.

36. Продовольственные товары, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, передаются потребителю в потребительской упаковке (за исключением товаров, реализуемых методом самообслуживания или в тару потребителя) без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.

37. В месте продажи размещение (выкладка) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов должно осуществляться способом, позволяющим визуально отделить указанные продукты от иных пищевых продуктов, и сопровождаться информационной надписью «Продукты без заменителя молочного жира».

## **Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения по договору розничной купли-продажи**

38. Образцы технически сложных товаров бытового назначения, предлагаемых для продажи, должны быть размещены в торговом помещении и сопровождаться краткими аннотациями, содержащими основные технические характеристики.

39. Лицо, осуществляющее продажу технически сложных товаров бытового назначения, по требованию потребителя проверяет в его присутствии комплектность товара, наличие относящихся к нему технических и (или) эксплуатационных документов, правильность цены.

В случае если кассовый чек на товар, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товара, не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

40. Продавец или иное лицо, выполняющее функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у потребителя технически сложного товара бытового назначения, самостоятельная сборка и (или) подключение которого потребителем в соответствии с обязательными требованиями, изложенными в технических и (или) эксплуатационных документах, прилагаемых к товару, не допускается.

В случае если у продавца отсутствует возможность выполнения указанных работ, он обязан довести до сведения потребителя в момент продажи технически сложного товара бытового назначения информацию о лице, выполняющем указанные работы в субъекте Российской Федерации, в котором была осуществлена продажа технически сложного товара бытового назначения, или в субъектах Российской Федерации, граничащих с этим субъектом Российской Федерации.

Продавец вправе привлечь третье лицо для осуществления сборки и (или) установки (подключения) на дому у потребителя технически сложного товара бытового назначения.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующим лицом бесплатно.

41. При дистанционном способе продажи товара возврат технически сложного товара бытового назначения надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения технически сложного товара бытового назначения у этого продавца.

## **Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов**

42. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) должны пройти предпродажную подготовку, виды и объемы которой определяются изготовителем. В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки.

43. При передаче товара потребителю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы с информацией о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара и поддержания его в пригодном к эксплуатации состоянии, в том числе сервисная книжка или иной заменяющий ее документ (в случае если такие документы представляются в электронной форме, то продавец при передаче товара потребителю обязан довести до сведения потребителя порядок доступа к ним), а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство и номерной агрегат.

44. Лицо, осуществляющее продажу, при передаче товара проверяет в присутствии потребителя качество выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность.

45. При дистанционном способе продажи товара возврат транспортного средства надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки транспортного средства, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения транспортного средства у этого продавца.

## **Особенности продажи ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней**

46. Продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в Российской Федерации, ввезенных на ее территорию, подлежащих опробованию, анализу и клеймению, осуществляется только при наличии на этих изделиях оттисков государственных пробирных клейм, а также оттисков именников (для изделий российского производства).

Допускается продажа ювелирных и других изделий из серебра российского производства без оттиска государственного пробирного клейма.

Продажа ограненных драгоценных камней осуществляется только при наличии сертификата на каждый такой камень.

47. Информация о предлагаемых к продаже ювелирных и других изделиях из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также об ограненных драгоценных камнях должна содержать извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок опробования, анализа и клеймения ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и сертификации драгоценных камней.

48. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя (или импортера и страны происхождения (производства) изделия), артикула и (или) модели, общего веса изделия, наименования драгоценного металла и его пробы, наименования, веса, формы огранки и качественно-цветовых характеристик вставок драгоценных камней, наименования вставок, не относящихся к драгоценным камням, а также цены изделия.

В случае если драгоценный камень, закрепленный в ювелирном изделии, подвергся обработке, изменившей качественно-цветовые характеристики драгоценного камня, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставок драгоценных камней – «облагороженный».

В случае если вставка, закрепленная в ювелирном изделии, состоит из 2 и более частей, соединенных скрепляющим веществом, одна и (или) более из которых относится к драгоценным камням, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставки – «составной», а также наименование части (частей) вставки, относящихся к драгоценным камням.

При использовании наименования природного минерала для обозначения вставок из материалов искусственного происхождения, закрепленных в ювелирных изделиях из драгоценных металлов, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставок – «синтетический (выращенный)» или «имитация».

49. При передаче приобретенного товара потребителю продавец проверяет соответствие ювелирного изделия данным, указанным на ярлыке,

а для ограненных драгоценных камней – соответствие сертификату на каждый ограненный драгоценный камень.

По требованию потребителя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней с применением средств измерений, находящихся в исправном состоянии и соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

50. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также ограненные драгоценные камни должны иметь потребительскую упаковку.

51. На территории Российской Федерации допускается продажа ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированных ограненных драгоценных камней дистанционным способом продажи товара.

При дистанционном способе продажи товара возврат ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированных ограненных драгоценных камней надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца, и потребительская упаковка. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней у этого продавца.

## **Особенности продажи животных и растений**

52. Информация о животных и растениях, предлагаемых к продаже, должна содержать их видовое название, сведения об особенностях содержания и разведения. Продавец также должен предоставить следующую информацию:

а) номер и дата разрешения на добывание, оборот, содержание и разведение в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания определенных видов диких животных;

б) номер и дата разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации определенных видов диких животных и дикорастущих растений, выданного компетентным органом страны-экспортера или иным уполномоченным на выдачу такого разрешения органом (в отношении ввезенных в Российскую Федерацию диких животных и дикорастущих растений, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, или конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции);

в) номер и дата свидетельства о внесении зоологической коллекции, частью которой является предлагаемое к продаже дикое животное, в реестр зоологиче-

ских коллекций, поставленных на государственный учет (в отношении диких животных, разведенных в неволе и являющихся частью зоологической коллекции);

г) ветеринарный сопроводительный документ, оформленный в соответствии со статьей 2.3 Закона Российской Федерации «О ветеринарии», либо ветеринарный паспорт животного, оформленный в соответствии с решением Комиссии Таможенного союза от 18 июня 2010 г. N 317 «О применении ветеринарно-санитарных мер в Евразийском экономическом союзе».

53. В случае если кассовый чек на товар, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товара, не содержит видовое название и количество животных или растений, вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Потребителю передаются сведения о номере и дате одного из документов, указанных в пункте 52 настоящих Правил (при продаже дикого животного или дикорастущего растения).

## **Особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных**

54. При продаже экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных продавец обязан предоставить потребителю следующую информацию о предлагаемом к продаже товаре, наличие которой на каждом экземпляре (потребительской упаковке) является обязательным:

а) технические характеристики носителя, а также записи аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных;

б) сведения об обладателе авторского права и (или) смежных прав на аудиовизуальное произведение, фонограмму, программу для электронных вычислительных машин и базу данных;

в) номер регистрации программы для электронных вычислительных машин или базы данных, если они были зарегистрированы;

г) знак информационной продукции.

55. В отношении экземпляров фильмов продавец обязан предоставить потребителю также следующую информацию:

а) номер и дата прокатного удостоверения;

б) наименование фильма, страны и студии, на которой снят фильм, год его выпуска;

в) основные фильмографические данные (жанр, аннотация, сведения об авторе сценария, режиссере, композиторе, исполнителях главных ролей);

г) продолжительность фильма (в часах и минутах).

56. При передаче оплаченного товара продавец по требованию потребителя предоставляет ему возможность ознакомиться с фрагментами аудиовизуального произведения, фонограммы, демонстрирует работу программы для электронных вычислительных машин и базы данных. Места продажи должны быть технически оснащены для того, чтобы предоставить потребителю возможность проверить качество приобретаемых экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

57. Продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных осуществляется только в потребительской упаковке.

58. Не допускается продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных при осуществлении розничной торговли с использованием лотков и палаток.

## **Особенности продажи строительных материалов и изделий**

59. При продаже круглых лесоматериалов и пиломатериалов продавец обязан на доступном для потребителя месте разместить информацию с указанием коэффициентов перевода круглых лесоматериалов и пиломатериалов в плотную кубомассу, кубатуры пиломатериалов и методики измерений, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

По требованию потребителя продавец обязан ознакомить его с порядком измерения строительных материалов и изделий, установленным стандартами.

60. Вместе с товаром потребителю передается относящаяся к товару документация изготовителя. Если кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товара, не содержит наименование товара, основные показатели, характеризующие этот товар, и количество товара, потребителю по его требованию также передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

61. Продавец должен обеспечить условия для вывоза лесных и строительных материалов транспортом потребителя.

## **Особенности продажи иных видов товаров по договору розничной купли-продажи**

62. Ткани, одежда, меховые товары и обувь передаются потребителю (по его требованию) в упакованном виде без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.

63. В случае если кассовый чек на текстильные, трикотажные, швейные, меховые товары и обувь, электронный или иной документ, подтвер-

ждающий оплату таких товаров, не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

64. Непериодические издания, имеющиеся в продаже, размещаются в месте продажи или вносятся в каталоги изданий, имеющихся в наличии.

Допускается обозначение цены на каждом выставленном для продажи экземпляре издания.

Потребителю должна быть предоставлена возможность беспрепятственного ознакомления с содержанием предлагаемых к продаже непериодических изданий и проверки качества оплаченных товаров. Для этой цели при продаже изданий, воспроизведенных на технических носителях информации, продавец обязан иметь соответствующее техническое оснащение.

65. При продаже мебели сборка мебели осуществляется за отдельную плату, если иное не установлено соглашением сторон.

66. В случае если кассовый чек на мебель, электронный или иной документ, подтверждающий оплату такого товара, не содержит наименование товара и продавца, артикул и (или) модель, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цену каждого предмета, общую стоимость набора мебели, вид обивочного материала, вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

67. При продаже парфюмерно-косметических товаров потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также иной парфюмерной продукции с использованием для этого бумажных листков, лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

68. При передаче потребителю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится.

69. Пестициды и агрохимикаты до их размещения в месте продажи должны пройти предпродажную подготовку, которая включает проверку качества потребительской упаковки.

70. Продажа пестицидов и агрохимикатов осуществляется только в потребительской упаковке.

71. При осуществлении розничной торговли на автозаправочных станциях в качестве жидкого моторного топлива допускается продажа только автомобильного бензина и дизельного топлива (далее – топливо), которое должно соответствовать требованиям технического регламента Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному

и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту» (ТР ТС 013/2011), и отпускаться с применением топливораздаточных колонок, соответствующих обязательным требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений. Реализуемое на автозаправочных станциях топливо должно соответствовать заявленным в документах о качестве (паспорт) и документах об обязательном подтверждении соответствия характеристикам, в том числе марке топлива, и сопровождаться документами о качестве (паспорт), оформленными в соответствии с требованиями технического регламента Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту» (ТР ТС 013/2011).

Продавец обязан по требованию потребителя представить заверенную собственником автозаправочной станции или лицом, эксплуатирующим автозаправочную станцию, либо уполномоченным им лицом копию документа о качестве (паспорт), в том числе с указанием наименования изготовителя, наименования нефтебазы и фактического адреса, с которой произведена отгрузка топлива непосредственно на автозаправочную станцию, где осуществляется реализация топлива по документу о качестве (паспорту), а также размера паспортизированной партии топлива и даты отгрузки.

Предусмотренные абзацем вторым настоящего пункта сведения, подлежащие указанию в документе о качестве (паспорте), могут быть внесены при его оформлении и (или) при заверении копии этого документа в порядке, предусмотренном настоящим пунктом.

72. Продажа товаров, изготовленных из объектов животного мира (меховые и кожаные швейные, галантерейные, декоративные изделия, обувь, пищевые продукты), принадлежащих к видам, занесенным в Красную книгу Российской Федерации, осуществляется при наличии соответствующей документации на товары, подтверждающей, что эти объекты животного мира добыты на основании разрешения (распорядительной лицензии), выдаваемого федеральным органом исполнительной власти в области охраны окружающей природной среды. Продажа ввезенных в Российскую Федерацию товаров, изготовленных из объектов животного мира, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, осуществляется на основании разрешения компетентного органа страны экспортера, а товаров, конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции, – на основании разрешения уполномоченного органа.

При продаже таких товаров продавец обязан предоставить потребителю по его требованию сведения о документах, подтверждающих наличие соответствующего разрешения.

### **III. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил**

73. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.



**Утвержден постановлением Правительства  
Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. N 2463**

**Перечень товаров длительного пользования, на  
которые не распространяется требование потребителя  
о безвозмездном предоставлении ему товара,  
обладающего этими же основными потребительскими  
свойствами, на период ремонта или замены такого  
товара**

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям, мотоциклам и другим видам мототехники, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства

2. Мебель

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и (или) кожными покровами)

4. Электрические, газовые и газозлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи

5. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию

6. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

**Утвержден постановлением Правительства  
Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. N 2463**

## **Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену**

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
8. Мебельные гарнитуры бытового назначения
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелотovarам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года

12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию

13. Животные и растения

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

**Утверждены постановлением Правительства  
Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. N 2463**

## **Изменения, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации**

1. В Правилах оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1998 г. N 814 «О мерах по регулированию оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, N 32, ст. 3878; 2000, N 24, ст. 2587; 2002, N 11, ст. 1053; 2004, N 8, ст. 663; N 47, ст. 4666; 2005, N 15, ст. 1343; N 50, ст. 5304; 2006, N 3, ст. 297; N 32, ст. 3569; 2007, N 6, ст. 765; N 22, ст. 2637; 2009, N 12, ст. 1429; 2010, N 11, ст. 1218; N 22, ст. 3173; N 29, ст. 4470; 2012, N 1, ст. 154; N 17, ст. 1985; N 37, ст. 5002; 2014, N 47, ст. 6543; 2015, N 9, ст. 1328; N 20, ст. 2908; 2017, N 21, ст. 3024; 2018, N 21, ст. 3023; N 53, ст. 8645; 2019, N 14, ст. 1545):

а) в пункте 7:

в подпункте «б» слова «знака соответствия государственным стандартам» заменить словами «знака соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании»;

дополнить подпунктом «л» следующего содержания:

«л) оружие и патроны в месте нахождения потребителя вне торговых объектов.»;

б) дополнить пунктами 8(1) – 8(9) следующего содержания:

«8(1). Каждая единица оружия, за исключением механических распылителей, аэрозольных и других устройств, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, а также основные части огнестрельного оружия (ствол, затвор, барабан, рамка, ствольная коробка) должны иметь индивидуальный номер.

Каждая первичная упаковка патронов должна иметь знак соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании, а упаковка веществ и материалов для самостоятельного снаря-

жения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию должна иметь сведения о правилах их безопасного использования.

8(2). Информация об оружии, основных частях оружия помимо сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации, должна с учетом особенностей конкретного оружия содержать:

а) сведения о содержании драгоценных металлов и драгоценных камней в художественно оформленных моделях оружия, об отнесении продаваемого оружия к старинному (антикварному) оружию, копиям старинного (антикварного) оружия, репликам старинного (антикварного) оружия, холодному оружию, имеющему культурную ценность;

б) сведения о порядке возврата поставщику (продавцу) для уничтожения технически неисправных механических распылителей, аэрозольных и других устройств, патронов, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, или указанных товаров, срок годности или хранения которых истек.

8(3). Размещенные в торговом зале оружие, основные части огнестрельного оружия, составные части оружия, патроны к оружию, иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию (далее – товары) должны иметь ярлыки с указанием наименования, марки, модели, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

8(4). По требованию потребителя он должен быть ознакомлен с устройством механизма товара, который должен демонстрироваться в собранном и технически исправном состоянии.

8(5). Продажа товаров осуществляется при представлении потребителем паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя, и документов, установленных статьей 13 Федерального закона «Об оружии».

8(6). Вместе с товаром потребителю передаются:

а) установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы;

б) товарный чек, подписанный лицом, непосредственно осуществляющим продажу, в котором указываются наименование товара и продавца, марка, тип, индивидуальный номер оружия, дата продажи и цена товара, сведения о драгоценных металлах и драгоценных камнях, используемых в художественно оформленном оружии, сведения об отнесении продаваемого оружия к старинному (антикварному) оружию, копиям старинного (антикварного) оружия, репликам старинного (антикварного) оружия, холодному оружию, имеющему культурную ценность, сведения о документе, подтверждающем соответствие проданного товара законодательству Российской Федерации о техническом регулировании, сведения о произведенных контрольных отстрелах огнестрельного оружия с нарезным стволом (при отсутствии таких сведений в паспорте на оружие);

в) заполненный продавцом дубликат лицензии потребителя на приобретение оружия.

8(7). При получении товара потребитель проверяет правильность заполнения продавцом дубликата лицензии (лицензии) потребителя на приобретение оружия и расписывается в лицензии, а также в книге учета продавца.

8(8). Потребитель при возврате товаров ненадлежащего качества обязан представить продавцу документ, удостоверяющий его личность, а в случае возврата оружия, подлежащего регистрации в федеральном органе исполнительной власти, уполномоченном в сфере оборота оружия, – также документ, подтверждающий предварительное уведомление о намерении возврата оружия, предусмотренное абзацем вторым пункта 17 настоящих Правил.

Возврат товаров ненадлежащего качества оформляется актом.

8(9). Положения подпункта «в» пункта 8(6), пункта 8(7) настоящих Правил, за исключением требования к потребителю расписаться в книге учета продавца, не применяются к отношениям по продаже тех видов и типов оружия и патронов к нему, на приобретение которых лицензия не требуется.»;

в) в подпункте «б» пункта 14 слова «знака соответствия государственным стандартам» заменить словами «знака соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании».

2. В Правилах противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 г. N 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, N 39, ст. 6056):

а) абзац третий пункта 113 изложить в следующей редакции:

«Патроны к оружию должны храниться в шкафах из негорючих материалов, исключающих разлет патронов в случае пожара (возгорания), и установленных в помещениях, отгороженных от других помещений противопожарными перегородками и перекрытиями.»;

б) пункт 115 изложить в следующей редакции:

«115. Непосредственно в здании магазина розничной торговли оружием и (или) патронами разрешается хранить не более 50 килограммов дымного пороха или 50 килограммов бездымного пороха.».

Отпечатано в типографии ООО «ПК Тандем»  
443022, Россия, г. Самара, Заводское шоссе, 10, оф.1  
тел.: (846) 20-20-015  
Тираж 623 экз., заказ № 149  
[www.ofset63.ru](http://www.ofset63.ru)