

Закон РФ "О защите прав потребителей" (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)

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-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, 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. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-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 уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;
(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)
импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.
(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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) 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)

Правительство Российской Федерации вправе устанавливать правила организации деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) потребителям.

(абзац введен Федеральным законом от 25.11.2006 N 193-ФЗ)

Статья 2. Международные договоры Российской Федерации

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

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

Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

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), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.
3. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.
4. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.
5. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к товару (работе, услуге), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.
(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)

О порядке установления сроков годности на товары, перечисленные в пункте четвертом статьи 5 данного документа, в связи с требованиями Федерального закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ "О техническом регулировании" см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 N 0100/2473-06-32.

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.

По вопросу, касающемуся применения абзаца 2 пункта 4, см. письмо Госстандарта РФ от 22.09.2000 N ИК-110-19/3022.

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)

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 по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей 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. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-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.

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

(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.

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)

КонсультантПлюс: примечание.

Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1037 установлены меры по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродовольственных товарах информации на русском языке.

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), 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. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг);

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

Абзац восьмой пункта 2 статьи 10 в части доведения до потребителя информации об импортере вступает в силу по истечении девяноста дней после дня официального опубликования Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ.

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера);

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-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 устранился 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) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-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)

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. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).

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

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

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

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его

жительства 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 по искам, связанным с нарушением их прав, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг) (их территориальные органы), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 02.11.2004 N 127-ФЗ)

Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Статья 18. Последствия продажи товара ненадлежащего качества

1. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:
безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
соразмерного уменьшения покупной цены;
замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

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

Потребитель вместо предъявления этих требований вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

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

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 сложных и дорогостоящих товаров требования потребителя об их замене на товары аналогичной марки (модели, артикула), а также о замене на такие же товары другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков товаров. Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

(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.

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 четвертом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

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

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

4. В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их, потребитель по своему выбору вправе потребовать от продавца (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя) замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, соразмерного уменьшения покупной цены либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а от изготовителя (уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) замены товара на товар аналогичной марки (модели, артикула) или возврата уплаченной за него денежной суммы.

(п. 4 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-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)

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

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

6. 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 вернуть 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.

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

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта аналогичный товар, 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)

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.

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 аналогичный товар длительного пользования, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-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, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным

предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

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

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится.

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, разницу в ценах выплачивает потребитель. 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)

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 ссылаться 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. Правила продажи отдельных видов товаров

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

Правила продажи отдельных видов товаров утверждаются Правительством Российской Федерации.

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, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках, посредством 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.

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.

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 окончания выполнения работы (оказания услуги) и 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. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-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.

6. 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 указывается в договоре или в ином документе, подписываемом сторонами.

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

За нарушение предусмотренных настоящей статьей 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

КонсультантПлюс: примечание.

Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ в статью 29 данного Закона внесены изменения: пункт 4 первоначальной редакции статьи 29 соответствует пункту 6 (в редакции от 17.12.1999).

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 существенного 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.

О применении положений статьи 35 к отношениям по договору, связанному с оказанием услуг по химической чистке изделий, см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 N 0100/2473-06-32.

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 устранил 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)

Положения части четвертой статьи 37 в редакции Федерального закона от 27.07.2006 N 140-ФЗ распространяются на отношения, возникшие из договоров на оказание услуг (выполнение работ), заключенных до дня вступления в силу указанного Федерального закона.

При использовании наличной формы расчетов оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится в соответствии с указанием исполнителя путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать плату за оказанные услуги (выполненные работы) в соответствии с Федеральным законом "О банках и банковской деятельности" (в редакции Федерального закона от 3 февраля 1996 года N 17-ФЗ), если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед исполнителем по оплате оказанных услуг (выполненных работ) считаются исполненными с момента внесения наличных денежных средств соответственно в кассу исполнителя, либо в кредитную организацию, либо в кассу коммерческой организации, не являющейся кредитной организацией и имеющей право принимать плату за оказанные услуги (выполненные работы) в соответствии с Федеральным законом "О банках и банковской деятельности" (в редакции Федерального закона от 3 февраля 1996 года N 17-ФЗ).

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

Статья 38. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей

Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (правила выполнения отдельных видов работ и правила оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительством Российской Федерации.

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.

Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 40. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей

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

1. Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей (далее - государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей), осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

2. Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей предусматривают: проведение мероприятий, связанных с контролем, - проверка соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) обязательных требований законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам); выдачу в пределах полномочий, предусмотренных законодательством Российской Федерации, предписаний изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам) о прекращении нарушений прав потребителей, о необходимости соблюдения обязательных требований к товарам (работам, услугам); в установленном законодательством Российской Федерации порядке принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности), и товаров, на которые должен быть установлен, но не установлен срок годности, по отзыву с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей товаров (работ, услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям, и информированию об этом потребителей; направление в орган, осуществляющий лицензирование соответствующего вида деятельности (лицензирующий орган), материалов о нарушении прав потребителей для рассмотрения вопросов о приостановлении действия или об аннулировании соответствующей лицензии в установленном законодательством Российской Федерации порядке; направление в органы прокуратуры, другие правоохранительные органы по подведомственности материалов для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений, связанных с нарушением установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей; обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) либо о прекращении

деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное или грубое нарушение установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации прав потребителей.

3. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), а также иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), могут быть привлечены судом к участию в деле или вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

4. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики в области защиты прав потребителей, дает разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также утверждает положение о порядке рассмотрения уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами) дел о нарушении законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам)

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

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) по требованию уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальных органов), а также иных федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих функции по государственному контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), их должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления указанными федеральными органами исполнительной власти и их должностными лицами полномочий, установленных настоящим Законом.

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)

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.

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 жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

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

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

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;

проверять соблюдение прав потребителей и правил торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, составлять акты о выявленных нарушениях прав потребителей и направлять указанные акты для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти, а также информировать органы местного самоуправления о выявленных нарушениях, участвовать по просьбе потребителей в проведении экспертиз по фактам нарушения прав потребителей;

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).

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей

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

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), иные федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и о прекращении этих действий.

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).

§SIGN

Москва, Дом Советов
7 февраля 1992 года N 2300-I

Law of the Russian Federation "On the Protection of Consumer Rights" (as amended by Federal Laws of 01/09/1996 N 2-Federal Law, dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 30, 2001 N 196-FZ, dated August 22, 2004 N 122-FZ, dated November 2, 2004 N 127-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ, dated 07/27/2006 N 140-yy, dated 10/16/2006 N 160-yy, dated 11/25/2006 N 193-yy)

This Law regulates the relations that arise between consumers and manufacturers, performers, sellers when selling goods (performing work, providing services), establishes the rights of consumers to purchase goods (work, services) of proper quality and safe for the life, health, property of consumers and the environment, obtaining information about goods (works, services) and their manufacturers (performers, sellers), education, state and public protection of their interests, and also determines the mechanism for the implementation of these rights.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Basic concepts used in this Law:

consumer - a citizen who intends to order or purchase or who is ordering, purchasing or using goods (work, services) exclusively for personal, family, household and other needs not related to business activities;

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

manufacturer - an organization, regardless of its legal form, as well as an individual entrepreneur, producing goods for sale to consumers;

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

performer - an organization, regardless of its organizational and legal form, as well as an individual entrepreneur performing work or providing services to consumers under a paid contract;

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

seller - an organization, regardless of its organizational and legal form, as well as an individual entrepreneur who sells goods to consumers under a sales contract;

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

the paragraph is no longer valid. - Federal Law of December 21, 2004 N 171-FZ;

deficiency of a product (work, service) - non-compliance of a product (work, service) or with the mandatory requirements provided for by law or in the manner established by it, or the terms of the contract, or the purposes for which a product (work, service) of this kind is usually used, or the purposes about which the seller (performer) was informed by the consumer when concluding the contract, or sample and (or) description when selling goods according to the sample and (or) description;

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

a significant defect of a product (work, service) is an irreparable defect or defect that cannot be eliminated without disproportionate costs or time, or is detected repeatedly, or appears again after its elimination, or other similar defects;

(as amended by Federal Laws dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ)

safety of a product (work, service) - safety of a product (work, service) for life, health, consumer property and the environment under normal conditions of its use, storage, transportation and disposal, as well as the safety of the process of performing work (providing a service);

an organization authorized by the manufacturer (seller) or an individual entrepreneur authorized by the manufacturer (seller) (hereinafter referred to as the authorized organization or authorized individual entrepreneur) - an organization carrying out certain activities, or an organization created on the territory of the Russian Federation by the manufacturer (seller), including a foreign manufacturer (a foreign seller), performing certain functions on the basis of an agreement with the manufacturer (seller) and authorized by him to accept and satisfy consumer demands in relation to goods of inadequate quality, or an individual entrepreneur registered on the territory of the Russian Federation, performing certain functions on the basis of an agreement with the manufacturer (seller)), including with a foreign manufacturer (foreign seller), and authorized by him to accept and satisfy consumer demands regarding goods of inadequate quality;

(paragraph introduced by Federal Law of December 21, 2004 N 171-FZ)

Importer - an organization, regardless of its legal form, or an individual entrepreneur, importing goods for its subsequent sale on the territory of the Russian Federation.

(paragraph introduced by Federal Law of December 21, 2004 N 171-FZ)

Chapter I. GENERAL PROVISIONS

Article 1. Legal regulation of relations in the field of consumer rights protection

1. Relations in the field of consumer rights protection are regulated by the Civil Code of the Russian Federation, this Law, other federal laws (hereinafter referred to as the laws) and other regulatory legal acts of the Russian Federation adopted in accordance with them.

(Clause 1 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

2. The Government of the Russian Federation does not have the right to instruct federal executive authorities to adopt acts containing rules on the protection of consumer rights.

The Government of the Russian Federation has the right to issue for consumers and sellers (manufacturer, performer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) rules that are mandatory for the conclusion and execution of public contracts (retail purchase and sale contracts, energy supply contracts, contracts for the performance of work and for the provision of services) .

(paragraph introduced by Federal Law of December 21, 2004 N 171-FZ)

The Government of the Russian Federation has the right to establish rules for organizing activities for the sale of goods (performance of work, provision of services) to consumers.

(paragraph introduced by Federal Law of November 25, 2006 N 193-FZ)

Article 2. International treaties of the Russian Federation

If an international treaty of the Russian Federation establishes other rules on the protection of consumer rights than those provided for by this Law, the rules of the international treaty apply.

Article 3. The right of consumers to education in the field of consumer protection

The right of consumers to education in the field of consumer rights protection is ensured by including relevant requirements in state educational standards and general educational and professional programs, as well as by organizing a system of information for consumers about their rights and the necessary actions to protect these rights.

Article 4. Quality of goods (work, services)

1. The seller (performer) is obliged to transfer to the consumer goods (perform work, provide services), the quality of which corresponds to the contract.
2. If there are no conditions in the contract regarding the quality of the product (work, service), the seller (performer) is obliged to transfer to the consumer a product (perform work, provide a service) suitable for the purposes for which a product (work, service) of this kind is usually used.
3. If the seller (performer) at the conclusion of the contract was informed by the consumer about the specific purposes of purchasing the goods (performing work, providing services), the seller (performer) is obliged to transfer to the consumer the goods (perform work, provide services) suitable for use in accordance with these goals.
4. When selling a product based on a sample and (or) description, the seller is obliged to transfer to the consumer a product that matches the sample and (or) description.
5. If laws or the procedure established by them provide for mandatory requirements for a product (work, service), the seller (performer) is obliged to transfer to the consumer a product (perform work, provide a service) that meets these requirements.

(Clause 5 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Article 5. Rights and obligations of the manufacturer (performer, seller) in the field of establishing the service life, shelf life of the product (work), as well as the warranty period for the product (work)

1. For a product (work) intended for long-term use, the manufacturer (performer) has the right to set a service life - the period during which the manufacturer (performer) undertakes to provide the consumer with the opportunity to use the product (work) for its intended purpose and bear responsibility for significant deficiencies on the basis paragraph 6 of article 19 and paragraph 6 of article 29 of this Law.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

2. The manufacturer (executor) is obliged to establish the service life of durable goods (work), including components (parts, assemblies, assemblies), which after a certain period may pose a danger to the life and health of the consumer, cause harm to his property or the environment environment.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

3. The service life of a product (work) can be calculated in units of time, as well as other units of measurement (kilometers, meters and other units of measurement based on the functional purpose of the product (result of work)).

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

On the procedure for establishing expiration dates for goods listed in paragraph four of Article 5 of this document, in connection with the requirements of Federal Law dated December 27, 2002 N 184-FZ "On Technical Regulation", see letter of Rospotrebnadzor dated March 7, 2006 N 0100/2473-06 -32.

4. For food products, perfumery and cosmetic products, medicines, household chemicals and other similar goods (work), the manufacturer (performer) is obliged to establish an expiration date - the period after which the product (work) is considered unsuitable for

intended use.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

5. The sale of goods (performance of work) after the expiration of the established expiration date, as well as goods (performance of work) for which an expiration date should be established, but is not established, is prohibited.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

6. The manufacturer (performer) has the right to establish a warranty period for the product (work) - the period during which, if a defect is detected in a product (work), the manufacturer (performer), seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer are obliged to satisfy the consumer requirements established by Articles 18 and 29 of this Law.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The manufacturer has the right to accept an obligation in relation to defects in the goods discovered after the expiration of the warranty period established by him (additional obligation).

(paragraph introduced by Federal Law of December 21, 2004 N 171-FZ)

The content of the manufacturer's additional obligation, the validity period of such an obligation and the procedure for the consumer to exercise rights under such obligation are determined manufacturer.

(paragraph introduced by Federal Law of December 21, 2004 N 171-FZ)

7. The seller has the right to establish a warranty period for the product if it is not established by the manufacturer.

The seller has the right to accept an obligation in relation to defects in the goods discovered after the expiration of the warranty period established by the manufacturer (additional obligation).

The content of the seller's additional obligation, the validity period of such an obligation and the procedure for the consumer to exercise rights under such an obligation are determined by the agreement between the consumer and the seller.

(Clause 7 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

8. The manufacturer (seller) is responsible for defects in the goods discovered during the validity period of the additional obligation, in accordance with paragraph two of paragraph 6 of Article 18 of this Law, and after the expiration of the additional obligation - in accordance with paragraph 5 of Article 19 of this Law.

(Clause 8 introduced by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Article 6. Obligation of the manufacturer to ensure the possibility of repair and maintenance of the product

The manufacturer is obliged to ensure that the product can be used during its service life. For this purpose, the manufacturer ensures repair and maintenance of the product, as well as production and supply to trade and repair organizations in the volume and range of spare parts necessary for repair and maintenance during the production period of the product and after its discontinuation during the service life of the product, and in the absence of such a period, within ten years from the date of transfer of the goods to the consumer.

Article 7. Consumer's right to safety of goods (work, services)

1. The consumer has the right to ensure that the product (work, service), under normal conditions of its use, storage, transportation and disposal, is safe for the life, health of the consumer, the environment, and also does not cause harm to the consumer's property. Requirements that must ensure the safety of goods (work, services) for the life and health of the consumer, the environment, as well as the prevention of harm to the consumer's property, are mandatory and are established by law or in the manner established by it.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

2. The manufacturer (performer) is obliged to ensure the safety of the product (work) during the established service life or shelf life of the product (work).

If, in accordance with paragraph 1 of Article 5 of this Law, the manufacturer (performer) has not established a service life for the product (work), he is obliged to ensure the safety of the product (work) for ten years from the date of transfer of the product (work) to the consumer.

Damage caused to the life, health or property of a consumer due to failure to ensure the safety of goods (work) is subject to compensation in accordance with Article 14 of this Law.

3. If for the safety of using a product (work, service), its storage, transportation and disposal it is necessary to comply with special rules (hereinafter referred to as the rules), the manufacturer (performer) is obliged to indicate these rules in the accompanying documentation for the product (work, service), on the label, labeling or other means, and the seller (performer) is obliged to bring these rules to the attention of the consumer.

On the issue concerning the application of paragraph 2 of paragraph 4, see the letter of the State Standard of the Russian Federation dated 09.22.2000 N IK-110-19/3022.

4. If mandatory requirements are established for goods (work, services) by law or in the manner established by it, ensuring their safety for the life, health of the consumer, the environment and preventing harm to the consumer's property, the compliance of the goods (work, services) with these requirements is subject to mandatory confirmation in the manner prescribed by law and other legal acts.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

It is not allowed to sell goods (perform work, provide services), including imported goods (work, services), without information about mandatory confirmation of its compliance with the requirements specified in paragraph 1 of this article.

(Clause 4 as amended by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

5. If it is established that if the consumer complies with the established rules for the use, storage or transportation of goods (work), it causes or may cause harm to the life, health and property of the consumer, the environment, the manufacturer (executor, seller) is obliged to immediately suspend its production (sales) until the causes of harm are eliminated, and, if necessary, take measures to withdraw it from circulation and recall it from the consumer (consumers).

If the causes of harm cannot be eliminated, the manufacturer (performer) is obliged to remove such product (work, service) from production. If the manufacturer (performer) fails to fulfill this obligation, the authorized federal executive body for control (supervision) in the field of consumer rights protection takes measures to recall such goods (work, services) from the domestic market and (or) from the consumer or consumers in the manner established by law Russian Federation.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Losses caused to the consumer in connection with the recall of goods (work, services) are subject to compensation by the manufacturer (performer) in full.

6. Lost power. - Federal Law of December 21, 2004 N 171-FZ.

Article 8. The consumer's right to information about the manufacturer (performer, seller) and goods (work, services)

1. The consumer has the right to demand the provision of necessary and reliable information about the manufacturer (performer, seller), his mode of operation and the goods (work, services) he sells.

2. The information specified in paragraph 1 of this article in a clear and accessible form is brought to the attention of consumers when concluding sales and purchase agreements and contracts for the performance of work (provision of services) in ways accepted in certain areas of consumer service, in Russian, and additionally, in at the discretion of the manufacturer (performer, seller), in the state languages of the constituent entities of the Russian Federation and the native languages of the peoples of the Russian Federation.

Article 9. Information about the manufacturer (performer, seller)

1. The manufacturer (performer, seller) is obliged to bring to the attention of the consumer the brand name (name) of his organization, its location (address) and its mode of operation. The seller (performer) places the specified information on the sign.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The manufacturer (performer, seller) - an individual entrepreneur - must provide the consumer with information about state registration and the name of the body that registered it.

2. If the type of activity carried out by the manufacturer (performer, seller) is subject to licensing and (or) the performer has state accreditation, information about the type of activity of the manufacturer (performer, seller), license number and (or) certificate number must be brought to the attention of the consumer about state accreditation, the validity period of the specified license and (or) certificate, as well as information about the body that issued the specified license and (or) certificate.

(clause 2 as amended by Federal Law dated October 16, 2006 N 160-FZ)

3. The information provided for in paragraphs 1 and 2 of this article must also be brought to the attention of consumers when carrying out trade, household and other types of consumer services in temporary premises, at fairs, from trays and in other cases, if trade, household and other types consumer services are carried out outside the permanent location of the seller (performer).

Article 10. Information about goods (works, services)

ConsultantPlus: note.

Decree of the Government of the Russian Federation dated August 15, 1997 N 1037 established measures to ensure the availability of information in Russian on non-food products imported into the territory of the Russian Federation.

1. The manufacturer (performer, seller) is obliged to promptly provide the consumer with the necessary and reliable information about goods (works, services), ensuring the possibility of their correct selection. For certain types of goods (works, services), the list and methods of communicating information to the consumer are established by the Government of the Russian Federation.

2. Information about goods (works, services) must necessarily contain:
the name of the technical regulation or other designation established by the legislation of the Russian Federation on technical regulation and indicating the mandatory confirmation of the conformity of the product;

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)
information on the basic consumer properties of goods (works, services), in relation to food products, information on the composition (including the name of food additives and dietary supplements used in the manufacturing process of food products, information on the presence of components in food products obtained using genetically engineered modified organisms), nutritional value, purpose, conditions of use and storage of food products, methods of preparing ready-made dishes, weight (volume), date and place of production and packaging (packaging) of food products, as well as information on contraindications for their use for certain diseases. The list of goods (works, services), information about which must contain contraindications for their use in certain diseases, is approved by the Government of the Russian Federation;

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)
price in rubles and terms of purchase of goods (works, services);
(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)
warranty period, if established;
(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)
rules and conditions for the effective and safe use of goods (works, services);
service life or shelf life of goods (work) established in accordance with this Law, as well as information about the necessary actions of the consumer after the expiration of the specified periods and possible consequences for failure to perform such actions, if the goods (work) after the expiration of the specified periods pose a danger to life, health and property of the consumer or become unsuitable for intended use;

Paragraph eight of paragraph 2 of Article 10 regarding the provision of information about the importer to the consumer comes into force ninety days after the official publication of Federal Law No. 171-FZ of December 21, 2004.

address (location), corporate name (name) of the manufacturer (executor, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer);

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)
information on mandatory confirmation of conformity of goods (work, services) specified in paragraph 4 of Article 7 of this Law;

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)
information on the rules for the sale of goods (performance of work, provision of services);
an indication of the specific person who will perform the work (provide the service), and information about him, if this is relevant, based on the nature of the work (service);
(paragraph introduced by Federal Law of December 17, 1999 N 212-FZ)
an indication of the use of phonograms in the provision of entertainment services by musical performers.

(paragraph introduced by Federal Law of December 17, 1999 N 212-FZ)
If the product purchased by the consumer has been used or the defect(s) have been corrected, the consumer must be provided with information about this.

3. The information provided for in paragraph 2 of this article is brought to the attention of consumers in the technical documentation attached to the goods (works, services), on labels, markings or in another way adopted for certain types of goods (works, services). Information on mandatory confirmation of conformity of goods is presented in the manner and methods established by the legislation of the Russian Federation on

technical regulation, and includes information about the number of the document confirming such compliance, its validity period and the organization that issued it.

(as amended by Federal Laws dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The paragraph is no longer valid. - Federal Law of December 21, 2004 N 171-FZ.

Article 11. Working hours of the seller (performer)

1. The operating hours of state and municipal organizations of trade, household and other types of consumer services are established by decision of the executive authorities of the constituent entities of the Russian Federation and local governments, respectively.

2. Operating hours of organizations operating in the areas of trade, household and other types of services to consumers and those not specified in paragraph 1 of this article, as well as individual entrepreneurs, are established by them independently.

3. The seller's (performer's) operating hours are brought to the attention of consumers and must comply with those established.

Article 12. Responsibility of the manufacturer (performer, seller) for inappropriate information about the product (work, service)

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

1. If the consumer is not given the opportunity to immediately receive information about a product (work, service) upon concluding a contract, he has the right to demand from the seller (performer) compensation for losses caused by unjustified avoidance of concluding a contract, and if the contract is concluded, to refuse it within a reasonable time execution and demand the return of the amount paid for the goods and compensation for other losses.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

In case of refusal to fulfill the contract, the consumer is obliged to return the goods (result of work, services, if possible due to their nature) to the seller (performer).

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

(Clause 1 as amended by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

2. The seller (performer), who has not provided the buyer with complete and reliable information about the product (work, service), bears responsibility under paragraphs 1 - 4 of Article 18 or paragraph 1 of Article 29 of this Law for defects in the product (work, service) arising after its transfer to the consumer due to his lack of such information.

(Clause 2 introduced by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

3. If harm is caused to the life, health and property of a consumer due to failure to provide him with complete and reliable information about a product (work, service), the consumer has the right to demand compensation for such harm in the manner provided for in Article 14 of this Law, including full compensation for losses caused to natural objects owned (possessed) by the consumer.

(Clause 3 introduced by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

4. When considering consumer claims for compensation for losses caused by unreliable or insufficiently complete information about a product (work, service), it is necessary to proceed from the assumption that the consumer does not have special knowledge about the properties and characteristics of the product (work, service).

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

Article 13. Responsibility of the manufacturer (performer, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) for violation of consumer rights

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

1. For violation of consumer rights, the manufacturer (performer, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) bears responsibility as provided by law or contract.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

2. Unless otherwise established by law, losses caused to the consumer are subject to compensation in the full amount in excess of the penalty (penalty) established by law or contract.

(Clause 2 as amended by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

3. Payment of a penalty (penalty) and compensation for losses do not relieve the manufacturer (performer, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) from fulfilling his obligations in kind to the consumer.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

4. The manufacturer (performer, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) is released from liability for failure to fulfill obligations or for improper fulfillment of obligations if he proves that the failure to fulfill obligations or their improper fulfillment occurred due to force majeure, as well as on other grounds, provided by law.

(as amended by Federal Laws dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ)

5. Consumer demands for payment of a penalty (fine) provided for by law or contract are subject to satisfaction by the manufacturer (performer, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) on a voluntary basis.

(as amended by Federal Laws dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ)

6. If the court satisfies the consumer's requirements established by law, the court collects from the manufacturer (performer, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) for failure to voluntarily satisfy the consumer's requirements a fine in the amount of fifty percent of the amount awarded by the court in favor of the consumer .

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

If public associations of consumers (their associations, unions) or local government bodies make a statement in defense of consumer rights, fifty percent of the amount of the collected fine is transferred to these associations (their associations, unions) or bodies.

Article 14. Property liability for damage caused as a result of defects in goods (work, services)

1. Damage caused to the life, health or property of a consumer due to design, production, prescription or other defects of a product (work, service) is subject to compensation in full.

2. The right to demand compensation for damage caused as a result of defects in a product (work, service) is recognized for any victim, regardless of whether he was in a contractual relationship with the seller (performer) or not.

3. Damage caused to the life, health or property of a consumer is subject to compensation if the damage was caused during the established service life or shelf life of the product (work).

If a product (result of work) should have a service life or expiration date established in accordance with paragraphs 2, 4 of Article 5 of this Law, but it is not established, or the consumer was not provided with complete and reliable information about the service life or expiration date, or the consumer was not informed about the necessary actions after the expiration of the service life or expiration date and the possible consequences of failure to perform these actions, or the product (result of work) after the expiration of these periods poses a danger to life and health, the damage is subject to compensation regardless of the time it was caused.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

If, in accordance with paragraph 1 of Article 5 of this Law, the manufacturer (performer) has not established a service life for the product (work), damage is subject to compensation if it is caused within ten years from the date of transfer of the product (work) to the consumer, and if the day of transfer cannot be determined , from the date of manufacture of the goods (completion of work).

Damage caused as a result of defects in the goods is subject to compensation by the seller or manufacturer of the goods at the choice of the victim.

Damage caused as a result of deficiencies in the work or service is subject to compensation by the contractor.

4. The manufacturer (performer) is responsible for damage caused to the life, health or property of the consumer in connection with the use of materials, equipment, tools and other means necessary for the production of goods (performance of work, provision of services), regardless of whether the level of scientific knowledge allowed and technical knowledge to reveal their special properties or not.

5. The manufacturer (performer, seller) is released from liability if he proves that the damage was caused due to force majeure or violation by the consumer of the established rules for the use, storage or transportation of goods (work, services).

Article 15. Compensation for moral damage

Moral damage caused to the consumer as a result of violation by the manufacturer (executor, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) of consumer rights provided for by the laws and legal acts of the Russian Federation regulating relations in the field of consumer rights protection is subject to compensation by the causer of harm if he is at fault. The amount of compensation for moral damage is determined by the court and does not depend on the amount of compensation for property damage.

(as amended by Federal Laws dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Compensation for moral damage is carried out regardless of compensation for property damage and losses incurred by the consumer.

Article 16. Invalidity of contract terms that infringe consumer rights

1. The terms of the contract that infringe on the rights of the consumer in comparison with the rules established by laws or other legal acts of the Russian Federation in the field of consumer rights protection are declared invalid.

If, as a result of the execution of a contract that infringes the rights of the consumer, he incurs losses, they are subject to compensation by the manufacturer (performer, seller) in full.

2. It is prohibited to condition the acquisition of some goods (works, services) on the mandatory acquisition of other goods (works, services). Losses caused to the consumer as a result of violation of his right to free choice of goods (work, services) are reimbursed by the seller (performer) in full.

It is prohibited to condition the satisfaction of consumer demands made during the warranty period on conditions not related to defects in goods (work, services).

(paragraph introduced by Federal Law of December 21, 2004 N 171-FZ)

3. The seller (performer) does not have the right to perform additional work or services for a fee without the consent of the consumer.

The consumer has the right to refuse to pay for such work (services), and if they are paid, the consumer has the right to demand that the seller (performer) return the amount paid.

(Clause 3 as amended by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

Article 17. Judicial protection of consumer rights

1. Protection of consumer rights is carried out by the court.

2. Claims for the protection of consumer rights may be brought, at the choice of the plaintiff, to the court at the place: location of the organization, and if the defendant is an individual entrepreneur, his residence;

residence or stay of the plaintiff;

conclusion or execution of a contract.

If a claim against an organization arises from the activities of its branch or representative office, it may be brought to court at the location of its branch or representative office.

(Clause 2 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

3. Consumers in claims related to violation of their rights, as well as the authorized federal executive body for control (supervision) in the field of consumer rights protection (its territorial bodies), as well as other federal executive bodies exercising control and supervision functions in areas of protection of consumer rights and safety of goods (works, services) (their territorial bodies), local government bodies, public associations of consumers (their associations, unions) for claims brought in the interests of a consumer, a group of consumers, an indefinite number of consumers, are exempt from paying state duties in accordance with the legislation of the Russian Federation on taxes and fees.

(clause 3 as amended by Federal Law dated November 2, 2004 N 127-FZ)

Chapter II. PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS WHEN SALE OF GOODS TO CONSUMERS

Article 18. Consequences of selling goods of inadequate quality

1. A consumer to whom a product of inadequate quality was sold, if it was not specified by the seller, has the right, at his own discretion, to demand:

free elimination of product defects or reimbursement of costs for their correction by the consumer or a third party;

proportionate reduction in the purchase price;

replacement with a product of a similar brand (model, article);

replacement with the same product of another brand (model, article) with a corresponding recalculation of the purchase price.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Instead of presenting these demands, the consumer has the right to refuse to fulfill the sales contract and demand the return of the amount of money paid for the goods. At the request of the seller and at his expense, the consumer must return the defective product.

(as amended by Federal Laws dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ)

In this case, the consumer also has the right to demand full compensation for losses caused to him as a result of the sale of goods of inadequate quality. Losses are compensated within the time limits established by this Law to satisfy the relevant consumer requirements.

In relation to technically complex and expensive goods, consumer demands for their replacement with goods of a similar brand (model, article), as well as for replacement with the same goods of another brand (model, article) with a corresponding recalculation of the purchase price are subject to satisfaction in the event of detection of significant defects in the goods. The list of technically complex goods is approved by the Government of the Russian Federation.

(as amended by Federal Laws dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The paragraph has been deleted. - Federal Law of December 17, 1999 N 212-FZ.

2. The requirements specified in paragraph 1 of this article are presented by the consumer to the seller or an authorized organization or an authorized individual entrepreneur.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

3. The consumer has the right to present the requirements specified in paragraphs two and four of paragraph 1 of this article to the manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Instead of presenting these demands, the consumer has the right to return the product of inadequate quality to the manufacturer and demand a refund of the amount paid for it.

4. If defects are discovered in a product whose properties do not allow them to be eliminated, the consumer, at his own discretion, has the right to demand from the seller (an authorized organization or an authorized individual entrepreneur) to replace the product with a similar product

brand (model, article) or for the same product of another brand (model, article) with a corresponding recalculation of the purchase price, a proportionate reduction in the purchase price, or refuse to execute the sales contract and demand a refund of the amount of money paid for the product, and from the manufacturer (authorized organization or an authorized individual entrepreneur, importer) replacing the product with a product of a similar brand (model, article) or returning the amount of money paid for it.

(Clause 4 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

5. The consumer's absence of a cash or sales receipt or other document certifying the fact and conditions of purchase of the goods is not a basis for refusal to satisfy his requirements.

The seller (manufacturer), authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer are obliged to accept goods of inadequate quality from the consumer and, if necessary, carry out a quality check of the goods. The consumer has the right to participate in checking the quality of the product.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

If a dispute arises about the reasons for the occurrence of defects in the goods, the seller (manufacturer), an authorized organization or an authorized individual entrepreneur, or the importer are obliged to conduct an examination of the goods at their own expense. The consumer has the right to challenge the conclusion of such an examination in court.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

If, as a result of the examination of a product, it is established that its defects arose due to circumstances for which the seller (manufacturer) is not responsible, the consumer is obliged to reimburse the seller (manufacturer), an authorized organization or an authorized individual entrepreneur, the importer for the costs of conducting the examination, as well as those associated with its implementation. costs of storing and transporting goods.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

(Clause 5 as amended by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

6. The seller (manufacturer), authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer is responsible for defects in goods for which there is no warranty period, if the consumer proves that they arose before the transfer of the goods to the consumer or for reasons that arose before that moment.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

In relation to goods for which a warranty period has been established, the seller (manufacturer), an authorized organization or an authorized individual entrepreneur, the importer is responsible for defects in the goods unless he proves that they arose after the goods were transferred to the consumer as a result of the consumer's violation of the rules for use, storage or transportation of the goods, actions of third parties or force majeure.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

(Clause 6 introduced by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

7. Delivery of large-sized goods and goods weighing more than five kilograms for repair, markdown, replacement and (or) return to the consumer is carried out by and at the expense of the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer). In case of failure to fulfill this obligation, as well as in the absence of the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) at the consumer's location, delivery and (or) return of these goods may be carried out by the consumer. In this case, the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) is obliged to reimburse the consumer for expenses associated with the delivery and (or) return of these goods.

(Clause 7 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Article 19. Time limits for submitting claims by the consumer regarding product defects

1. The consumer has the right to present requirements provided for in Article 18 of this Law to the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) regarding defects in the goods if they are discovered during the warranty period or expiration date.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

In relation to goods for which warranty periods or expiration dates have not been established, the consumer has the right to make these demands if defects in the goods are discovered within a reasonable time, but within two years from the date of their transfer to the consumer, unless longer periods are established by law or contract.

(Clause 1 as amended by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

2. The warranty period of the product, as well as its service life, is calculated from the day the product is transferred to the consumer, unless otherwise provided by the contract. If the day of delivery cannot be determined, these periods are calculated from the date of manufacture of the goods.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

For seasonal goods (shoes, clothing and others), these periods are calculated from the onset of the corresponding season, the onset of which is determined accordingly by the constituent entities of the Russian Federation based on the climatic conditions of the location of consumers.

When selling goods by samples, by mail, as well as in cases where the moment of concluding the sales contract and the moment of transfer of the goods to the consumer do not coincide, these periods are calculated from the day of delivery of the goods to the consumer. If the consumer is deprived of the opportunity to use the product due to circumstances depending on the seller (in particular, the product requires special installation, connection or assembly, or has defects), the warranty period does not run until the seller eliminates such circumstances. If the day of delivery, installation, connection, assembly of the goods, elimination of circumstances depending on the seller,

as a result of which the consumer cannot use the product for its intended purpose, it is impossible to determine; these periods are calculated from the date of conclusion of the purchase and sale agreement.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

The paragraph has been deleted. - Federal Law of December 17, 1999 N 212-FZ.

The shelf life of a product is determined by the period calculated from the date of manufacture of the product, during which it is suitable for use, or the date before which the product is suitable for use.

The shelf life of the product must comply with mandatory product safety requirements.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

3. Warranty periods may be established for components and components of the main product. Warranty periods for components and components are calculated in the same manner as the warranty period for the main product.

The warranty period for components and components of the product is considered equal to the warranty period for the main product, unless otherwise established by the contract. If the contract specifies a warranty period for a component product and component part of the product that is shorter than the warranty period for the main product, the consumer has the right to make claims related to defects in the component product and component part of the product if they are discovered during the warranty period for the main product. product, unless otherwise provided by the contract.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

If a warranty period is established for a component product that is longer than the warranty period for the main product, the consumer has the right to make claims regarding defects in the product, provided that the defects of the component product are discovered during the warranty period for this product, regardless of the expiration of the warranty period for the main product.

4. The deadlines specified in this article are brought to the attention of the consumer in the information about the product provided to the consumer in accordance with Article 10 of this Law.

5. In cases where the warranty period provided for in the contract is less than two years and defects in the goods are discovered by the consumer after the expiration of the warranty period, but within two years, the consumer has the right to present to the seller (manufacturer) the requirements provided for in Article 18 of this Law if he proves that the defects goods arose before its transfer to the consumer or for reasons that arose before that moment.

(Clause 5 introduced by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

6. If significant defects in the goods are identified, the consumer has the right to present to the manufacturer (an authorized organization or an authorized individual entrepreneur, importer) a demand for the free elimination of such defects if he proves that they arose before the transfer of the goods to the consumer or for reasons that arose before that moment. This requirement may be presented if defects in the goods are discovered after two years from the date of transfer of the goods to the consumer, during the service life established for the goods, or within ten years from the date of transfer of the goods to the consumer if the service life has not been established. If the specified requirement is not satisfied within twenty days from the date of its presentation by the consumer or the defect of the goods discovered by him is irreparable, the consumer, at his choice, has the right to present to the manufacturer (an authorized organization or an authorized individual entrepreneur, importer) other requirements provided for in paragraph 3 of Article 18 of this Law or return goods to the manufacturer (authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) and demand a refund of the amount paid.

(Clause 6 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Article 20. Elimination of defects in goods by the manufacturer (seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer)

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

1. If the deadline for eliminating defects in the goods is not determined in writing by agreement of the parties, these defects must be eliminated by the manufacturer (seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) immediately.

(Clause 1 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

2. In relation to durable goods, the manufacturer, seller or authorized organization or authorized individual entrepreneur is obliged, upon presentation by the consumer of the specified requirement, within three days, to provide the consumer with a similar product free of charge for the period of repair, ensuring delivery at his own expense. The list of durable goods to which this requirement does not apply is established by the Government of the Russian Federation.

(as amended by Federal Laws dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ)

3. If the defects of the product are eliminated, the warranty period for it is extended for the period during which the product was not used. The specified period is calculated from the day the consumer applies with a request to eliminate defects in the product until the day it is issued upon completion of the repair.

4. When eliminating defects in a product by replacing a component product or component of the main product for which warranty periods have been established, a warranty period of the same duration is established for the new component product or component of the main product as for the replaced component product or component of the main product, unless otherwise provided by the contract, and the warranty period is calculated from the date of delivery of this product to the consumer upon completion of the repair.

(Clause 4 as amended by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

Article 21. Replacement of goods of inadequate quality

1. If a consumer discovers defects in a product and submits a demand for its replacement, the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) is obliged to replace such product within seven days from the date of presentation of the specified demand by the consumer, and if necessary, additional check of the quality of such product by the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) - within twenty days from the date of presentation of the specified requirement.

If the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) at the time of presentation of the demand does not have the goods necessary for replacement, the replacement must be carried out within a month from the date of presentation of such demand.

In the regions of the Far North and equivalent areas, the consumer's demand for replacement of goods is subject to satisfaction upon his application within the time required for the next delivery of the corresponding goods to these areas, if the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) does not have the necessary to replace the goods on the day of presentation of the specified request.

If it takes more than seven days to replace a product, at the consumer's request, the seller (manufacturer or an authorized organization or an authorized individual entrepreneur), within three days from the date of presentation of the request to replace the product, is obliged to provide the consumer with a similar durable product for temporary use for the replacement period, providing its delivery at your own expense. This rule does not apply to goods, the list of which is determined in accordance with paragraph 2 of Article 20 of this Law.

(Clause 1 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

2. A product of inadequate quality must be replaced with a new product, that is, a product that has not been used.

When replacing a product, the warranty period is recalculated from the day the product is delivered to the consumer.

Article 22. Time limits for satisfying individual consumer requirements

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The consumer's demands for a proportionate reduction in the purchase price of the goods, reimbursement of expenses for correcting defects of the goods by the consumer or a third party, return of the amount of money paid for the goods, as well as the requirement for compensation for losses caused to the consumer as a result of the sale of goods of inadequate quality, are subject to satisfaction by the seller (manufacturer, authorized organization or an authorized individual

entrepreneur, importer) within ten days from the date of presentation of the relevant demand.

Article 23. Responsibility of the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) for delay in fulfilling consumer requirements

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

1. For violation of the deadlines provided for in Articles 20, 21 and 22 of this Law, as well as for failure to fulfill (delay in fulfillment) the consumer's request to provide him with a similar product for the period of repair (replacement) of a similar product, the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer), who committed such violations, pays the consumer a penalty (penalty) in the amount of one percent of the price of the goods for each day of delay.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The price of a product is determined based on its price that existed in the place where the consumer's demand should have been satisfied by the seller (manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer), on the day of voluntary satisfaction of such a demand or on the day of the court decision, if the demand was not voluntarily satisfied.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

2. In case of failure to comply with the consumer's requirements within the time limits provided for in Articles 20 - 22 of this Law, the consumer has the right, at his own discretion, to present other requirements established by Article 18 of this Law.

Article 24. Settlements with the consumer in case of purchase of goods of inadequate quality

1. When replacing a product of inadequate quality with a product of a similar brand (model, article), the price of the product is not recalculated.

2. When replacing a product of inadequate quality with the same product of another brand (model, article), if the price of the product to be replaced is lower than the price of the product provided in exchange, the consumer must pay the difference in prices; if the price of the goods to be replaced is higher than the price of the goods provided in exchange, the difference in prices is paid to the consumer. The price of the goods to be replaced is determined at the time of its replacement, and if the consumer's requirement is not satisfied by the seller, the price of the goods being replaced and the price of the goods transferred in exchange are determined at the time the court makes a decision to replace the goods.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

3. If a consumer submits a demand for a proportionate reduction in the purchase price of a product, the price of the product at the time the consumer submits a demand for a discount or, if it is not voluntarily satisfied, at the time the court makes a decision on a proportionate reduction in the purchase price is taken into account.

(Clause 3 as amended by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

4. When returning goods of inadequate quality, the consumer has the right to demand compensation for the difference between the price of the goods established by the contract and the price of the corresponding goods at the time of voluntary satisfaction of such a claim or, if the claim is not voluntarily satisfied, at the time of the court's decision.

(Clause 4 was introduced by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ, as amended by the Federal Law dated 12/21/2004 N 171-FZ)

5. In the event of a return of goods of inadequate quality sold on credit, the consumer will be refunded the amount of money paid for the goods in the amount of the loan repaid on the day of return of the specified goods, and also the fee for providing the loan will be reimbursed.

(Clause 5 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Article 25. The consumer's right to exchange goods of proper quality

1. The consumer has the right to exchange a non-food product of proper quality for a similar product from the seller from whom this product was purchased, if the specified product is not suitable in shape, dimensions, style, color, size or configuration.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

The consumer has the right to exchange non-food products of proper quality within fourteen days, not counting the day of purchase.

An exchange of a non-food product of proper quality is carried out if the specified product has not been used, its presentation, consumer properties, seals, factory labels are preserved, and there is also a sales receipt or cash receipt or other document confirming payment for the specified product. The consumer's absence of a sales receipt or cash receipt or other document confirming payment for the goods does not deprive him of the opportunity to refer to witness testimony.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The list of goods that are not subject to exchange on the grounds specified in this article is approved by the Government of the Russian Federation.

2. If a similar product is not available for sale on the day the consumer contacts the seller, the consumer has the right to refuse to execute the sales contract and demand a refund of the amount of money paid for the specified product. The consumer's request for a refund of the amount of money paid for the specified product must be satisfied within three days from the date of return of the specified product.

By agreement between the consumer and the seller, an exchange of goods may be provided when a similar product goes on sale. The seller is obliged to immediately notify the consumer about the availability of a similar product for sale.

(Clause 2 as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Article 26. Rules for the sale of certain types of goods

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Rules for the sale of certain types of goods are approved by the Government of the Russian Federation.

Article 26.1. Remote method of selling goods

(introduced by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

1. A retail purchase and sale agreement may be concluded on the basis of familiarization of the consumer with the description of the goods proposed by the seller, contained in catalogues, prospectuses, booklets, presented in photographs, through means of communication (television, postal, radio and others) or other means excluding the possibility of direct familiarization consumer with a product or a sample of a product when concluding such an agreement (remote method of selling a product) by methods.

2. Before concluding a contract, the seller must provide the consumer with information about the basic consumer properties of the product, the address (location) of the seller, the place of manufacture of the product, the full brand name of the seller (manufacturer), the price and conditions for purchasing the product, about its delivery, service life, shelf life and warranty period, about the procedure for paying for the goods, as well as about the period during which the offer to conclude a contract is valid.

3. At the time of delivery of the goods, the consumer must be provided in writing with information about the goods provided for in Article 10 of this Law, as well as information provided for in paragraph 4 of this article about the procedure and timing for returning the goods.

4. The consumer has the right to refuse the goods at any time before its transfer, and after the transfer of the goods - within seven days.

If information on the procedure and timing for returning goods of proper quality was not provided in writing at the time of delivery of the goods, the consumer has the right to refuse the goods within three months from the date of delivery of the goods.

Return of a product of proper quality is possible if its presentation, consumer properties, as well as a document confirming the fact and conditions of purchase of the specified product are preserved. The consumer's absence of a document confirming the fact and conditions of purchase of the goods does not deprive him of the opportunity to refer to other evidence of the purchase of goods from this seller.

The consumer does not have the right to refuse a product of appropriate quality that has individually defined properties if the specified product can be used exclusively by the consumer purchasing it.

If the consumer refuses the goods, the seller must return to him the amount of money paid by the consumer under the contract, with the exception of the seller's expenses for delivery of the returned goods from the consumer, no later than ten days from the date the consumer submits the corresponding demand.

5. The consequences of selling goods of inadequate quality by remote means of selling goods are established by the provisions provided for in Articles 18 - 24 of this Law.

Chapter III. PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS DURING IMPLEMENTATION WORK (RENDERING SERVICES)

Article 27. Deadlines for completing work (rendering services)

1. The contractor is obliged to carry out the work (provision of services) within the period established by the rules for the performance of certain types of work (provision of certain types of services) or the contract for the performance of work (provision of services). The contract for the performance of work (provision of services) may provide for a period for performing the work (provision of a service), if it is not provided for by the specified rules, as well as a period of shorter duration than the period established by the specified rules.

2. The deadline for performing work (providing a service) may be determined by the date (period) by which the work (providing the service) must be completed and/or the date (period) by which the contractor must begin performing the work (providing the service).

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

3. If the performance of work (provision of services) is carried out in parts (delivery of periodicals, technical maintenance) during the validity period of the contract for the performance of work (provision of services), appropriate deadlines (periods) for the performance of such work (provision of services) must be provided. .

By agreement of the parties, the contract may also stipulate deadlines for completing individual stages of work (interim deadlines).

(Clause 3 introduced by Federal Law of December 17, 1999 N 212-FZ)

Article 28. Consequences of violation by the contractor of deadlines for completing work (rendering services)

1. If the contractor violated the deadlines for performing the work (providing a service) - the start and end dates for performing the work (providing the service) and intermediate deadlines for performing the work (providing the service) or during the performance of the work (providing the service) it became obvious that it would not be completed in term, the consumer, at his choice, has the right:

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

assign a new term to the executor;

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

entrust the performance of work (provision of services) to third parties for a reasonable price or perform it on their own and

demand compensation from the contractor for expenses incurred;

demand a reduction in the price for performing work (providing a service);

refuse to fulfill the contract for the performance of work (provision of services).

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The consumer also has the right to demand full compensation for losses caused to him in connection with violation of the deadlines for completing the work (rendering the service). Losses are compensated within the time limits established to satisfy the relevant consumer requirements.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

2. New deadlines for the completion of work (provision of services) assigned by the consumer are indicated in the contract for the performance of work (provision of services).

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

If the new deadlines are missed, the consumer has the right to present to the contractor other demands established by paragraph 1 of this article.

3. The price of work performed (service provided), returned to the consumer upon refusal to fulfill the contract for the performance of work (provision of service), and also taken into account when

reduction in the price of work performed (service provided) is determined in accordance with paragraphs 3, 4 and 5 of Article 24 of this Law.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

4. In case of refusal to execute a contract for the performance of work (provision of a service), the contractor has no right to demand reimbursement of his expenses incurred in the process of performing the work (provision of a service), as well as payment for the work performed (service provided), except if the consumer accepted work performed (service provided).

(as amended by Federal Laws dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The paragraph has been deleted. - Federal Law of December 17, 1999 N 212-FZ.

5. In case of violation of the established deadlines for the completion of work (provision of a service) or new deadlines assigned by the consumer on the basis of paragraph 1 of this article, the contractor pays the consumer for each day (hour, if the period is defined in hours) of delay a penalty (penalty) in the amount of three percent of the price of performance work (provision of a service), and if the price of performing the work (provision of a service) is not determined by the contract for the performance of work (provision of services) - the total price of the order. The agreement on the performance of work (provision of services) between the consumer and the contractor may establish a higher amount of the penalty (penalty).

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

A penalty (penalty) for violation of the deadline for the start of work (provision of a service), its stage is collected for each day (hour, if the period is defined in hours) of delay until the start of the work (provision of a service), its stage or the consumer submits the requirements provided for in paragraph 1 of this article.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

A penalty (penalty) for violation of the deadlines for completing the work (rendering a service), its stage is collected for each day (hour, if the period is defined in hours) of delay until the completion of the work (rendering the service), its stage or the consumer submits the requirements provided for in paragraph 1 of this article.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

The amount of the penalty (penalty) collected by the consumer cannot exceed the price of a separate type of work (provision of a service) or the total price of the order, if the price of a separate type of work (provision of a service) is not determined by the contract for the performance of work (provision of a service).

The amount of the penalty (penalty) is determined based on the price of performing the work (provision of a service), and if the specified price is not determined, based on the total price of the order that existed in the place where the consumer's requirement should have been satisfied by the contractor on the day of voluntary satisfaction of such requirement or on the day of the court decision, if the consumer's demand was not voluntarily satisfied.

6. The consumer's requirements established by paragraph 1 of this article are not subject to satisfaction if the contractor proves that the violation of the deadlines for completing the work (rendering the service) occurred due to force majeure or the fault of the consumer.

Article 29. Consumer rights when discovering deficiencies in the work performed (service provided)

1. When discovering deficiencies in the work performed (service provided), the consumer has the right, at his own discretion, to demand:

free elimination of deficiencies in the work performed (service provided);

corresponding reduction in the price of work performed (service provided);

free production of another thing from a homogeneous material of the same quality or repeat work. In this case, the consumer is obliged to return the item previously transferred to him by the contractor;

reimbursement of expenses incurred by him to eliminate deficiencies in the work performed (service provided) on his own or by third parties.

Satisfying the consumer's demands for the gratuitous elimination of defects, for the manufacture of another item, or for the repeated performance of work (provision of a service) does not relieve the contractor from liability in the form of a penalty for violating the deadline for completing the work (provision of a service).

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

The consumer has the right to refuse to fulfill the contract for the performance of work (provision of services) and demand full compensation for losses if, within the period established by the specified contract

the shortcomings of the work performed (service provided) are not eliminated by the contractor. The consumer also has the right to refuse to fulfill the contract for the performance of work (provision of a service) if he discovers significant deficiencies in the work performed (service provided) or other significant deviations from the terms of the contract.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The consumer also has the right to demand full compensation for losses caused to him in connection with deficiencies in the work performed (service provided). Losses are compensated within the time limits established to satisfy the relevant consumer requirements.

2. The price of the work performed (service rendered), returned to the consumer upon refusal to fulfill the contract for the work performed (service rendered), and also taken into account when reducing the price of the work performed (service rendered), is determined in accordance with paragraphs 3, 4 and 5 of Article 24 of this Law.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

3. Requirements related to deficiencies in the work performed (service provided) may be presented upon acceptance of the work performed (service provided) or during the performance of the work (service provided), or, if it is impossible to detect deficiencies upon acceptance of the work performed (service provided), in within the time limits established by this paragraph.

The consumer has the right to make claims related to defects in the work performed (service provided), if they are discovered during the warranty period, and in its absence, within a reasonable period, within two years from the date of acceptance of the work performed (service provided) or five years in relation to the defects in buildings and other real estate.

(Clause 3 as amended by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

4. The contractor is responsible for defects in the work (service) for which there is no warranty period, if the consumer proves that they arose before his acceptance of it or for reasons that arose before that moment.

In relation to the work (service) for which a warranty period is established, the contractor is responsible for its shortcomings, unless he proves that they arose after the consumer accepted the work (service) as a result of his violation of the rules for using the result of the work (service), actions of third parties or force majeure .

(Clause 4 introduced by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

5. In cases where the warranty period provided for in the contract is less than two years (five years for real estate) and defects in the work (service) are discovered by the consumer after the expiration of the warranty period, but within two years (five years for real estate), the consumer has the right to present the requirements provided for in paragraph 1 of this article, if he proves that such defects arose before his acceptance of the result of the work (service) or for reasons that arose before that moment.

(Clause 5 introduced by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

6. If significant deficiencies in the work (service) are identified, the consumer has the right to make a demand to the contractor to eliminate the deficiencies free of charge if he proves that the deficiencies arose before he accepted the result of the work (service) or for reasons that arose before that moment. This requirement may be presented if such defects are discovered after two years (five years in relation to real estate) from the date of acceptance of the result of work (service), but within the service life established for the result of work (service) or within ten years from the date acceptance of the result of work (service) by the consumer, if the service life is not established. If this requirement is not satisfied within twenty days from the date of its presentation by the consumer or the detected defect is irreparable, the consumer, at his choice, has the right to demand:

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

a corresponding reduction in the price for the work performed (service provided);
reimbursement of expenses incurred by him to eliminate deficiencies in the work performed (service provided) on his own or by third parties;
refusal to fulfill the contract for the performance of work (provision of services) and compensation for losses.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Article 30. Time limits for eliminating deficiencies in the work performed (service provided)

Defects in the work (service) must be eliminated by the contractor within a reasonable time specified by the consumer.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

The paragraph has been deleted. - Federal Law of December 17, 1999 N 212-FZ.

The deadline assigned by the consumer for eliminating deficiencies is indicated in the contract or in another document signed by the parties.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

For violation of the deadlines for eliminating deficiencies in the work performed (service provided) provided for in this article, the contractor pays the consumer a penalty (fine) for each day of delay, the amount and procedure for calculating it are determined in accordance with paragraph 5 of Article 28 of this Law.

In case of violation of the specified deadlines, the consumer has the right to present to the contractor other demands provided for in paragraphs 1 and 4 of Article 29 of this Law.

Article 31. Time limits for satisfying individual consumer requirements

ConsultantPlus: note.

Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ amended Article 29 of this Law: paragraph 4 of the original version of Article 29 corresponds to paragraph 6 (as amended on December 17, 1999).

1. Consumer demands for a reduction in the price for work performed (service provided), for reimbursement of expenses to eliminate deficiencies in the work performed (service provided) on their own or by third parties, as well as for the return of the amount of money paid for the work (service) and compensation for losses caused in connection with the refusal to execute the contract, provided for in paragraph 1 of Article 28 and paragraphs 1 and 4 of Article 29 of this Law, are subject to satisfaction within ten days from the date of presentation of the corresponding demand.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

2. The consumer's demands for the free production of another thing from a homogeneous material of the same quality or for the repeated performance of work (provision of a service) are subject to satisfaction within the time limit established for the urgent performance of work (provision of a service), and if this period is not established, in the period stipulated by the contract for the performance of work (provision of services), which was improperly fulfilled.

3. For violation of the deadlines for satisfying individual consumer requirements provided for in this article, the contractor shall pay the consumer a forfeit (fine) for each day of delay, the amount and procedure for calculating it are determined in accordance with paragraph 5 of Article 28 of this Law.

In case of violation of the deadlines specified in paragraphs 1 and 2 of this article, the consumer has the right to present to the contractor other demands provided for in paragraph 1 of Article 28 and paragraphs 1 and 4 of Article 29 of this Law.

Article 32. The consumer's right to refuse to fulfill a contract for the performance of work (rendering services)

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The consumer has the right to refuse to fulfill the contract for the performance of work (rendering services) at any time, subject to payment to the contractor for the actual expenses incurred by him related to the fulfillment of obligations under this contract.

Article 33. Estimate for performing work (providing services)

1. A firm or approximate estimate may be drawn up for the performance of work (provision of a service) stipulated by the contract for the performance of work (provision of a service).

Drawing up such an estimate at the request of the consumer or contractor is mandatory.

2. The contractor does not have the right to demand an increase in the firm estimate, and the consumer does not have the right to demand its reduction, including in the case when at the time of concluding the contract it was impossible to provide for the full volume of work to be performed (services provided) or the expenses necessary for this.

The contractor has the right to demand an increase in the firm estimate if there is a significant increase in the cost of materials and equipment provided by the contractor, as well as services provided to him by third parties, which could not have been foreseen at the conclusion of the contract. At

If the consumer refuses to fulfill this requirement, the contractor has the right to terminate the contract in court.

(Clause 2 as amended by Federal Law dated December 17, 1999 N 212-FZ)

3. If there is a need to perform additional work (provide additional services) and for this reason the approximate estimate is significantly exceeded, the contractor is obliged to promptly warn the consumer about this. If the consumer does not agree to exceed the approximate estimate, he has the right to refuse to fulfill the contract. In this case, the contractor may require the consumer to pay the price for the work performed (service provided).

The contractor who fails to promptly warn the consumer about the need to exceed the approximate estimate is obliged to fulfill the contract, retaining the right to payment for the work (service) within the approximate estimate.

(Clause 3 introduced by Federal Law of December 17, 1999 N 212-FZ)

Article 34. Performing work from the performer's material

1. The contractor is obliged to perform the work specified in the contract for the performance of work, from its material and by its own means, unless otherwise provided by the contract.
(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

The contractor who provided the material to complete the work is responsible for its inadequate quality in accordance with the rules on the seller's liability for goods of inadequate quality.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

2. The contractor's material is paid by the consumer upon conclusion of the specified contract in full or in the amount specified in the contract for the performance of work with the condition of final payment upon receipt by the consumer of the work performed by the contractor, unless a different procedure for payment for the contractor's material is provided for by agreement of the parties.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

3. In cases provided for in the contract for the performance of work, the material may be provided by the contractor to the consumer on credit. A subsequent change in the price of the contractor's material provided on credit does not entail recalculation.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

4. The contractor's materials and the technical means, tools, etc. necessary to perform the work are delivered to the place where the work is performed by the contractor.

On the application of the provisions of Article 35 to relations under a contract related to the provision of services for dry cleaning of products, see letter of Rospotrebnadzor dated 03/07/2006 N 0100/2473-06-32.

Article 35. Performing work from the material (with the thing) of the consumer

1. If the work is performed entirely or partially from the material (with the thing) of the consumer, the performer is responsible for the safety of this material (thing) and its correct use.

The performer is obliged:

warn the consumer about the unsuitability or poor quality of the material (thing) transferred by the consumer;

submit a report on the consumption of material and return the remainder.

In case of complete or partial loss (damage) of material (thing) accepted from the consumer, the contractor is obliged to replace it within three days with a homogeneous material (thing) of similar quality and, at the consumer's request, manufacture a product from a homogeneous material (thing) within a reasonable time, and if in the absence of a homogeneous material (thing) of similar quality - reimburse the consumer twice the price of the lost (damaged) material (thing), as well as the costs incurred by the consumer.

2. The price of the lost (damaged) material (thing) is determined based on the price of the material (thing) that existed in the place where the consumer's demand should have been satisfied by the executor on the day of voluntary satisfaction of such a demand or on the day of the court decision, if the demand the consumer was not voluntarily satisfied.

The price of the material (item) transferred to the contractor is determined in the contract for the performance of work or in another document (receipt, order) confirming its conclusion.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

3. The contractor is released from liability for complete or partial loss (damage) of the material (thing) accepted by him from the consumer if the consumer is warned by the contractor about the special properties of the material (thing) that may entail its complete or partial loss (damage) or if the specified properties of the material (thing) could not be detected upon proper acceptance of this material (thing) by the performer.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

Article 36. The duty of the contractor to inform the consumer about circumstances that may affect the quality of the work performed (service provided) or result in the impossibility of completing it on time

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

The contractor is obliged to promptly inform the consumer that compliance with the consumer's instructions and other circumstances depending on the consumer may reduce the quality of the work performed (service provided) or result in the impossibility of completing it on time.

(as amended by Federal Law No. 212-FZ of December 17, 1999)

If the consumer, despite timely and reasonable information by the contractor, does not replace unsuitable or substandard material within a reasonable time, does not change instructions on the method of performing work (providing a service) or does not eliminate other circumstances that may reduce the quality of the work performed (service provided), the contractor has the right to refuse to fulfill the contract for the performance of work (provision of services) and demand full compensation for losses.

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Article 37. Procedure and forms of payment for work performed (services provided)

(as amended by Federal Laws dated December 21, 2004 N 171-FZ, dated July 27, 2006 N 140-FZ)

The consumer is obliged to pay for the services provided to him in the manner and within the terms established by the agreement with the contractor.

(Part one as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The consumer is obliged to pay for the work performed by the contractor in full after its acceptance by the consumer. With the consent of the consumer, the work can be paid for by him at the conclusion of the contract in full or by issuing an advance.

(as amended by Federal Laws dated December 17, 1999 N 212-FZ, dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Payment for services provided (work performed) is made through cash or non-cash payments in accordance with the legislation of the Russian Federation.

(Part three introduced by Federal Law dated July 27, 2006 N 140-FZ)

The provisions of part four of Article 37 as amended by Federal Law No. 140-FZ of July 27, 2006 apply to relations arising from contracts for the provision of services (performance of work) concluded before the date of entry into force of the specified Federal Law.

When using a cash form of payment, payment for services provided (work performed) is made in accordance with the instructions of the contractor by depositing cash into the contractor's cash desk, or to a credit organization, or to the cash desk of a commercial organization that is not a credit organization and has the right to accept payment for services provided (work performed) in accordance with the Federal Law "On Banks and Banking Activities" (as amended by Federal Law No. 17-FZ of February 3, 1996), unless otherwise established by federal laws or other regulatory legal acts of the Russian Federation. In this case, the consumer's obligations to the contractor to pay for services provided (work performed) are considered fulfilled from the moment cash is deposited, respectively, into the contractor's cash desk, or to a credit organization, or to the cash desk of a commercial organization that is not a credit organization and has the right to accept payment for services provided (work performed) in accordance with the Federal Law "On Banks and Banking Activities" (as amended by Federal Law No. 17-FZ of February 3, 1996).

(part four introduced by Federal Law dated July 27, 2006 N 140-FZ)

Article 38. Rules for household and other types of consumer services

Rules for household and other types of consumer services (rules for performing certain types of work and rules for providing certain types of services) are approved by the Government of the Russian Federation.

Article 39. Regulation of the provision of certain types of services

The consequences of violation of the terms of contracts for the provision of certain types of services, if such contracts by their nature do not fall within the scope of this chapter, are determined by law.

Chapter IV. STATE AND PUBLIC PROTECTION
CONSUMER RIGHTS

Article 40. State control and supervision of compliance with laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation governing relations in the field of consumer protection

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

1. State control and supervision over compliance with laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation governing relations in the field of consumer rights protection (hereinafter referred to as state control and supervision in the field of consumer rights protection) are carried out by the authorized federal executive body for control (supervision) in the field of consumer rights protection (by its territorial bodies), as well as other federal executive authorities (their territorial bodies) exercising control and supervision functions in the field of consumer rights protection and the safety of goods (works, services), in the manner determined by the Government of the Russian Federation .

2. State control and supervision in the field of consumer rights protection provide for:
carrying out activities related to control - checking compliance by manufacturers (performers, sellers, authorized organizations or authorized individual entrepreneurs, importers) with mandatory requirements of laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation regulating relations in the field of consumer rights protection, as well as mandatory requirements for goods (works, services);
issuance within the powers provided for by the legislation of the Russian Federation, instructions to manufacturers (performers, sellers, authorized organizations or authorized individual entrepreneurs, importers) to stop violations of consumer rights, on the need to comply with mandatory requirements for goods (work, services);

in accordance with the procedure established by the legislation of the Russian Federation, taking measures to suspend the production and sale of goods (performance of work, provision of services) that do not meet mandatory requirements (including those with an expired expiration date), and goods for which an expiration date should be established, but has not been established suitability, based on recall from the domestic market and (or) from the consumer or consumers of goods (works, services) that do not meet mandatory requirements, and informing consumers about this;

sending to the body that licenses the relevant type of activity (licensing body) materials on violations of consumer rights for consideration of issues of suspension or cancellation of the relevant license in the manner established by the legislation of the Russian Federation;

sending materials to the prosecutor's office and other law enforcement agencies within their jurisdiction to resolve issues of initiating criminal cases based on crimes related to the violation of consumer rights established by laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation;

filing applications in court to protect consumer rights, legitimate interests of an indefinite number of consumers, as well as applications for the liquidation of the manufacturer (performer, seller, authorized organization, importer) or for termination

activities of an individual entrepreneur (authorized individual entrepreneur) for repeated or gross violation of consumer rights established by laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation.

3. The authorized federal executive body for control (supervision) in the field of consumer rights protection (its territorial bodies), as well as other federal executive bodies (their territorial bodies) exercising control and supervision functions in the field of consumer rights protection and product safety (works, services), may be attracted by the court to participate in the case or enter into the case on their own initiative or on the initiative of persons participating in the case, to give an opinion on the case in order to protect consumer rights.

4. The federal executive body, exercising the functions of developing state policy in the field of consumer rights protection, provides clarifications on the application of laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation governing relations in the field of consumer rights protection, and also approves the regulations on the procedure for consideration by the authorized federal the executive body for control (supervision) in the field of consumer rights protection (its territorial bodies) cases of violation of laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation governing relations in the field of consumer rights protection.

Article 41. Obligation of the manufacturer (executor, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) to provide information to the federal executive authorities authorized to conduct state control and supervision in the field of consumer rights protection (their territorial bodies)

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

Manufacturer (executor, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) at the request of the authorized federal executive body for control (supervision) in the field of consumer rights protection (its territorial bodies), as well as other federal executive bodies (their territorial bodies) , carrying out functions of state control and supervision in the field of protection of consumer rights and safety of goods (works, services), their officials are obliged to provide, within the period established by them, reliable information, documentation, explanations in written and (or) oral form and other information necessary for the exercise by the specified federal executive authorities and their officials of the powers established by this Law.

Article 42. Lost force. - Federal Law of December 21, 2004 N 171-FZ.

Article 42.1. Powers of the highest executive bodies of state power of the constituent entities of the Russian Federation in the field of consumer rights protection

(introduced by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The highest executive body of state power of the relevant subject of the Russian Federation carries out measures to implement, ensure and protect consumer rights and, within the limits of its powers, takes certain measures.

Article 43. Responsibility for violation of consumer rights established by laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

For violation of consumer rights established by laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation, the seller (performer, manufacturer, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) bears administrative, criminal or civil liability in accordance with the legislation of the Russian Federation.

Article 44. Implementation of consumer rights protection by local government bodies

(as amended by Federal Law No. 122-FZ dated August 22, 2004)

In order to protect the rights of consumers in the territory of a municipality, local government bodies have the right to:

consider consumer complaints, advise them on consumer protection issues;

apply to the courts to protect the rights of consumers (an indefinite range of consumers).

If a consumer complaint reveals goods (work, services) of inadequate quality, as well as those that are dangerous to the life, health, property of consumers and the environment, immediately notify the federal executive authorities responsible for monitoring the quality and safety of goods (work, services).

Article 45. Rights of public associations of consumers (their associations, unions)

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

1. Citizens have the right to unite on a voluntary basis into public associations of consumers (their associations, unions), which carry out their activities in accordance with the charters of these associations (their associations, unions) and the legislation of the Russian Federation.

2. Public associations of consumers (their associations, unions) to achieve their statutory goals have the right to:

participate in the development of mandatory requirements for goods (works, services), as well as draft laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation regulating relations in the field of consumer rights protection;

conduct an independent examination of the quality, safety of goods (work, services), as well as the compliance of the consumer properties of goods (work, services) with information about them declared by sellers (manufacturers, performers);

check compliance with consumer rights and the rules of trade, consumer and other types of consumer services, draw up acts on identified violations of consumer rights and send these acts for consideration to authorized government bodies, as well as inform local government bodies about identified violations, participate at the request of consumers in carrying out examinations of facts of violation of consumer rights;

disseminate information about consumer rights and the necessary actions to protect these rights, the results of comparative studies of the quality of goods (works, services), as well as other information that will contribute to the implementation of the rights and legitimate interests of consumers. The results of comparative studies of the quality of goods (works, services) published by public associations of consumers (their associations, unions) are not advertising;

submit proposals to federal executive authorities and organizations to take measures to improve the quality of goods (work, services), to suspend the production and sale of goods (performance of work, provision of services), to withdraw from the domestic market goods (work, services) that do not comply mandatory requirements imposed on them and established by the legislation of the Russian Federation on technical regulation;

submit to the prosecutor's office and federal executive authorities materials on bringing to justice persons engaged in the production and sale of goods (performance of work, provision of services) that do not meet the mandatory requirements imposed on them, as well as violating the rights of consumers established by laws and other regulatory legal acts Russian Federation;

contact the prosecutor's office with requests to bring protests to invalidate acts of federal executive authorities, acts of executive authorities of constituent entities of the Russian Federation and acts of local governments that contradict laws and other regulatory legal acts of the Russian Federation regulating relations in the field of consumer rights protection;

apply to the courts to protect the rights of consumers and the legitimate interests of individual consumers (a group of consumers, an indefinite circle of consumers).

Article 46. Protection of the rights and legitimate interests of an indefinite number of consumers

(as amended by Federal Law dated December 21, 2004 N 171-FZ)

The authorized federal executive body for control (supervision) in the field of consumer rights protection (its territorial bodies), other federal executive bodies (their territorial bodies) exercising control and supervision functions in the field of consumer rights protection and safety of goods (works, services) , local government bodies, public associations of consumers (their associations, unions) have the right to bring claims to the courts to recognize the actions of the manufacturer (performer, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) as illegal in relation to an indefinite number of consumers and to terminate these actions.

If such a claim is satisfied, the court obliges the offender to bring the court decision to the attention of consumers within the period established by the court through the media or in another way.

A court decision that has entered into legal force recognizing the actions of a manufacturer (performer, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer) as illegal in relation to an indefinite number of consumers is mandatory for the court considering a consumer's claim for the protection of his rights arising from the occurrence of civil legal consequences of the actions manufacturer (performer, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer), regarding questions of whether such actions took place and whether they were committed by the manufacturer (performer, seller, authorized organization or authorized individual entrepreneur, importer).

Simultaneously with the satisfaction of the claim brought by a public association of consumers (their association, union), local government bodies in the interests of an indefinite number of consumers, the court decides to reimburse the public association of consumers (their association, union), local government bodies for all legal costs incurred in the case, as well as other necessary expenses that arose before going to court and related to the consideration of the case, including the costs of conducting an independent examination if, as a result of such an examination, a violation of mandatory requirements for goods (works, services) is revealed.

§SIGN

Moscow, House of Soviets
February 7, 1992 N 2300-I