

Государственный комитет Республики Башкортостан  
по торговле и защите прав потребителей

# СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ



Уфа - 2019

---

## Введение

Действующее законодательство о защите прав потребителей включает в себя большой объем положений, нормы которых содержатся в различных нормативных актах, как в международных, так и в актах российского законодательства.

Закон о защите прав потребителей является наиболее важным и одним из часто применяемых российских законов. Этот закон разработан российским законодателем для того, чтобы потребители могли защитить свои права в сфере потребительских отношений. Знание данного закона необходимо не только потребителям, но и продавцам и исполнителям.

Рынок предлагает все больше товаров и услуг. Приобретая товары и оплачивая услуги, мы автоматически попадаем под действие закона о защите прав потребителей. Купили хлеб в магазине – заключили договор купли-продажи. Отнесли обувь на ремонт в мастерскую – заключили договор на оказание услуг. Также мы обращаемся в различные агентства для заказа той или иной услуги, порой не задумываясь, подписываем различные договоры, которые нам предлагают. Случается, что наши интересы не всегда совпадают с интересами продавцов и исполнителей услуг, и мы получаем совсем не то, что ожидали получить. Не знаем, как поступить, чтобы не потерять свои деньги, уплаченные за некачественные товары или услуги.

В справочнике представлена основная нормативная правовая база в области защиты прав потребителей, которая поможет вам сориентироваться во взаимоотношениях с продавцами товаров и исполнителями услуг (работ), грамотно применить закон о защите прав потребителей в повседневной жизни. Также здесь вы найдёте образцы заявлений, претензий и исковых заявлений в суд, что позволит быстро, оперативно и без дополнительных затрат решить спорный вопрос.

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

# ЗАКОН О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

## Список изменяющих документов

(в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 25.06.2012 N 93-ФЗ, от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 21.12.2013 N 363-ФЗ, от 05.05.2014 N 112-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ, от 03.07.2016 N 265-ФЗ, от 01.05.2017 N 88-ФЗ, от 18.04.2018 N 81-ФЗ, от 04.06.2018 N 133-ФЗ, от 29.07.2018 N 250-ФЗ, от 18.03.2019 N 38-ФЗ)

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

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

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном 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 (иностранном 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)

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

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

## 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)

Абзац утратил силу с 1 августа 2011 года. – Федеральный закон от 18.07.2011 N 242-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 федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

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

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприни-

матель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

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

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

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

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

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

7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

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

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

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

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

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

**Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара**

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

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

1. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

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

2. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара (работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 настоящего Закона.

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

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров

(работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

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

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

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

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

3. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).

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

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

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

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

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

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

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

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

1.1. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель в случае обращения потребителя обязаны довести до его сведения информацию о себе и изготовителе (продавце) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистра-

ции физического лица в качестве индивидуального предпринимателя). Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель вправе довести до сведения потребителей информацию о себе посредством ее размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об изготовителе (продавце) посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на страницу сайта изготовителя (продавца) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащую информацию об изготовителе (продавце).

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

1.2. Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации. Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

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

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

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

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

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

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

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

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

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

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

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

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

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

гарантийный срок, если он установлен;

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

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

(абзац введен Федеральным законом от 23.11.2009 N 261-ФЗ)

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

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

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

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

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

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем 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, владельца агрегатора) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)**

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

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

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

При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

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

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

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 – 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

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

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

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

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

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

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

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

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

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

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

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

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2, 4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

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

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

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

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

### **Статья 15. Компенсация морального вреда**

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

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

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

**Статья 16. 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. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 21.12.2013 N 363-ФЗ)

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

(введена Федеральным законом от 05.05.2014 N 112-ФЗ)

1. Продавец (исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Статья 17. Судебная защита прав потребителей**

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

Защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.

(абзац введен Федеральным законом от 04.06.2018 N 133-ФЗ)

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

жительства;

жительства или пребывания истца;

заклучения или исполнения договора.

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

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

3. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

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

**Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ****Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков**

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

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

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

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

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

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

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

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

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



обнаружение существенного недостатка товара;  
 нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;  
 невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

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

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

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

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

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

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

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

(в 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, импорте-

ра). 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, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

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

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

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

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

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

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

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

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

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

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

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

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

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о

товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю**

(введена Федеральным законом от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

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

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

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

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

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

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

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

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

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

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

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

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

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, 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)

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

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

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

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Статья 26. Утратила силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.**

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

(введена Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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

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

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

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

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

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

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

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

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

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

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

(введена Федеральным законом от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

Правила продажи отдельных видов товаров устанавливаются Правительством Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

назначить исполнителю новый срок;

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

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

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

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

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

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

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

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуг).

(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 взывается 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 взывается 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 испол-

нения 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 потребовать:

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

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

За нарушение предусмотренных настоящей 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**

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.

### **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 возратить 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)

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

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

### **Статья 38. Утратила силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.**

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

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

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

(введена Федеральным законом от 18.07.2011 N 242-ФЗ)

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

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

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

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

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

2. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

1) организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее – обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

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

2) организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3) применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

4) систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов) своей деятельности;

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

5) статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

(в ред. Федерального закона от 25.06.2012 N 93-ФЗ)

6) ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

7) ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, предусмотренной подпунктами 1 – 6 настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

3. К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров, владельцев агрегаторов), применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

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

3.1. При осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей органом государственного надзора проводятся контрольные закупки в порядке, установленном Федеральным законом от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля".

Контрольная закупка товаров (работ, услуг) может быть проведена органом государственного надзора незамедлительно с одновременным извещением органа прокуратуры.

(п. 3.1 введен Федеральным законом от 18.04.2018 N 81-ФЗ)

4. Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

1) запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров, владельцев агрегаторов) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

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

2) беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора) при осуществлении своей деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

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

3) проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

4) выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам, владельцам агрегаторов) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

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

5) составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

6) направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

7) обращаться 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, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два и более раза в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

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

5. Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.1. Предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

(п. 5.1 введен Федеральным законом от 21.12.2013 N 363-ФЗ)

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

7. Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами ис-

полнительной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

8. Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, указанными в пункте 7 настоящей статьи, осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

(п. 8 введен Федеральным законом от 25.06.2012 N 93-ФЗ)

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

(п. 9 введен Федеральным законом от 18.03.2019 N 38-ФЗ)

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

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

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

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

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

#### **Статья 42. Утратила силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ.**

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

(введена Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

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

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

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

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

(введена Федеральным законом от 13.07.2015 N 233-ФЗ)

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

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

(введена Федеральным законом от 18.03.2019 N 38-ФЗ)



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномо-

ченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

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

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

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

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

Президент  
Российской Федерации  
Б.ЕЛЬЦИН

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

Утверждены  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 19 января 1998 г. N 55

## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222,  
от 02.10.1999 N 1104, от 06.02.2002 N 81 (ред. 23.05.2006),  
от 12.07.2003 N 421, от 01.02.2005 N 49, от 08.02.2006 N 80,  
от 15.12.2006 N 770, от 27.03.2007 N 185, от 27.01.2009 N 50,  
от 21.08.2012 N 842, от 04.10.2012 N 1007, от 05.01.2015 N 6,  
от 19.09.2015 N 994, от 23.12.2015 N 1406, от 23.12.2016 N 1465,  
от 30.05.2018 N 621, от 28.01.2019 N 50)

### I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

2. Под покупателем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Под продавцом понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров по договору розничной купли-продажи (далее именуется – договор).

3. Режим работы продавца – государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти или органов местного самоуправления.

Режим работы продавца – организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно.

В случае временного приостановления своей деятельности (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) продавец обязан своевременно предоставить покупателю информацию о дате и сроках приостановления деятельности.

4. Ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы обслуживания определяются продавцом самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности.

При осуществлении розничной торговли в месте нахождения покупателя вне торговых объектов путем непосредственного ознакомления покупателя с товаром: на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах (далее именуется – разносная торговля) не допускается продажа продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара), лекарственных препаратов, медицинских изделий, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, оружия и патронов к нему, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81, в ред. Постановлений Правительства РФ от 12.07.2003 N 421, от 27.03.2007 N 185, от 04.10.2012 N 1007, от 05.01.2015 N 6, от 19.09.2015 N 994, от 30.05.2018 N 621)

5. Продавец при осуществлении своей деятельности обязан соблюдать обязательные требования

к организации и осуществлению торговой деятельности, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации.

(п. 5 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

6. Продавец должен располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

7. Продавец обязан иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения, своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую поверку.

Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование.

8. Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.

9. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей.

10. Продавец обязан довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

Продавец – индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления покупателя местах.

Аналогичная информация также должна быть доведена до сведения покупателей при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца.

При осуществлении разносной торговли представитель продавца должен иметь личную карточку, заверенную подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца (при наличии печати), с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81; в ред. Постановления Правительства РФ от 23.12.2016 N 1465)

11. Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров.

Информация в обязательном порядке должна содержать:

наименование товара;

место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара – наименование страны происхождения товара;

сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании;

сведения об основных потребительских свойствах товара;

сведения об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;

срок службы (срок годности), если он установлен для конкретного товара, а также сведения о

необходимых действиях покупателя по истечении указанного срока и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанного срока представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита – размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

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

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

(п. 11 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

12. Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007, от 23.12.2016 N 1465)

13. Продажа товаров, изготовленных из объектов животного мира ( меховые и кожаные швейные, галантерейные, декоративные изделия, обувь, пищевые продукты), принадлежащих к видам, занесенным в Красную книгу Российской Федерации, осуществляется при наличии соответствующей документации на товары, подтверждающей, что эти объекты животного мира добыты в соответствии с законодательством Российской Федерации на основании разрешения (распорядительной лицензии), выдаваемого федеральным органом исполнительной власти в области охраны окружающей природной среды. Продажа ввезенных в Российскую Федерацию товаров, изготовленных из объектов животного мира, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, осуществляется на основании разрешения компетентного органа страны экспортера, а товаров, конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции, – на основании разрешения уполномоченного органа.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

При продаже таких товаров продавец обязан предоставить покупателю по его просьбе сведения о документах, подтверждающих наличие соответствующего разрешения.

14. Продавец должен предоставить также другую информацию о товарах, предусмотренную федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

15. Информация о товаре, его изготовителе и продавце должна доводиться до сведения покупателя способами, установленными федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а если указанными актами они не определены, то способами, принятыми для отдельных видов товаров.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

Объем обязательной информации о товаре, его изготовителе, передаваемой покупателю вместе с товаром (на товаре, потребительской таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации), должен соответствовать требованиям федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

Информация о продавце, товарах и их изготовителях доводится до сведения покупателей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению продавца, на государственных языках субъектов Российской Федерации и языках народов Российской Федерации.

16. Потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о применяемых формах обслуживания при продаже товаров (по предварительным заказам, продажа товаров на дому и другие формы).

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

Покупатель вправе осмотреть предлагаемый товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации его действия, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Продавец обязан проводить проверку качества и безопасности (осмотр, испытание, анализ, экспертизу) предлагаемого для продажи товара в случае, когда проведение проверок предусмотрено законодательством Российской Федерации или условиями договора.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

18. Цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей.

19. Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара. Допускается оформление ценников на бумажном или ином визуальном доступном для покупателей носителе информации, в том числе с электронным отображением информации, с использованием грифельных досок, стендов, световых табло.

При продаже товаров, осуществляемой посредством разносной торговли, представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг.

(п. 19 в ред. Постановления Правительства РФ от 23.12.2015 N 1406)

20. Договор считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, если иное не предусмотрено федеральным законом или договором между продавцом и покупателем.

При разносной торговле вместе с товаром (за исключением продовольственных товаров, указанных в абзаце втором пункта 4 настоящих Правил) покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и сведения о продавце, дата продажи, количество и цена товара, а также проставляется подпись представителя продавца.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

21. Расчеты с покупателями за товары осуществляются с применением контрольно-кассовых машин, за исключением предусмотренных законодательством Российской Федерации случаев.

22. Предлагаемые продавцом услуги в связи с продажей товаров могут оказываться только с согласия покупателя.

Покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых при продаже товара, а также потребовать от продавца возврата сумм, уплаченных за услуги, предоставленные без его согласия.

Продавец не вправе обуславливать продажу одних товаров обязательным приобретением других товаров или обязательным оказанием услуг в связи с их продажей, за исключением случаев, когда товары по техническим требованиям не могут быть собраны и (или) установлены (подключены) без участия соответствующих специалистов.

В случае доставки крупногабаритного товара силами покупателя продавец обязан бесплатно обеспечить погрузку товара на транспортное средство покупателя.

23. Продавец обязан передать покупателю товар надлежащего качества, в таре и (или) упаковке за исключением товара, который по своему характеру не требует затаривания и (или) упаковки, в определенном наборе (комплект товаров) и комплектности, с относящимися к товару документами и принадлежностями.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Требования к качеству, таре и (или) упаковке передаваемого товара, его комплектности, принадлежности и документации, комплекту товаров, а также к условиям доставки товара устанавливаются законодательством Российской Федерации.

24. Товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким расчетом, чтобы он мог быть использован по назначению до истечения срока годности.

25. При продаже товара с условием о его принятии покупателем в определенный срок продавец не

может продать товар другому покупателю в течение этого срока.

Если иное не предусмотрено договором между продавцом и покупателем, неявка покупателя или несовершение иных необходимых действий для принятия товара в течение определенного договором срока могут рассматриваться продавцом в качестве отказа покупателя от приобретения товара.

26. Покупатель вправе в течение 14 дней с момента передачи ему непродовольственного товара надлежащего качества, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, купленный товар на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

При отсутствии у продавца необходимого для обмена товара покупатель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан сообщить покупателю, потребовавшему обмена непродовольственного товара, о его поступлении в продажу.

Требование покупателя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца, за исключением товаров, не подлежащих обмену или возврату по указанным в настоящем пункте основаниям в соответствии с перечнем, утверждаемым Правительством Российской Федерации.

27. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать от продавца:

замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

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

соразмерного уменьшения покупной цены;

незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

возмещения расходов, понесенных покупателем или третьим лицом, на устранение недостатков товара.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Покупатель вправе требовать замены технически сложного или дорогостоящего товара в случае существенного нарушения требований к его качеству (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, либо выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков).

В отношении технически сложных товаров указанное требование покупателя подлежит удовлетворению согласно Перечню таких товаров, утверждаемому Правительством Российской Федерации.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить их (продовольственные товары, парфюмерно-косметические изделия, товары бытовой химии и другие товары), покупатель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

Вместо предъявления указанных требований покупатель вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

При возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за его полного или частичного использования, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

В случае предъявления покупателем требования об устранении продавцом недостатков товара длительного пользования или замены такого товара покупатель вправе одновременно потребовать предоставление ему на период ремонта или замены товара ненадлежащего качества аналогичного товара надлежащего качества, за исключением товаров по Перечню, утверждаемому Правительством

Российской Федерации, на которые это требование не распространяется.

28. Продавец или организация, выполняющая функции продавца на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у покупателя, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Покупатель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах появления недостатков товара продавец или организация, выполняющая функции продавца на основании договора с ним, обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Отсутствие у покупателя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований и не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

29. Сроки удовлетворения продавцом требований покупателя, а также ответственность за нарушение этих сроков определяются в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

30. Покупатель вправе предъявить указанные в пункте 27 настоящих Правил требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня продажи товара покупателю. Если день продажи товара установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

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.

Если покупатель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки и др.), гарантийный срок исчисляется с даты устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара установить невозможно, гарантийный срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Для сезонных товаров (одежда, меховые товары, обувь и другие товары) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется уполномоченным государственным органом субъекта Российской Федерации, исходя из климатических условий места нахождения покупателей.

В случае если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

31. Если на товар не установлен гарантийный срок или срок годности, требования, связанные с недостатками товара, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара покупателю либо в пределах более длительного срока, установленного в соответствии с федеральным законом или договором.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

## II. Особенности продажи продовольственных товаров

32. Информация о продовольственных товарах в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании в зависимости от вида товаров помимо сведений, указанных в пунктах 11, 12 и 13 настоящих Правил, должна содержать:

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

наименование входящих в состав пищевых продуктов ингредиентов, включая пищевые добавки; сведения о пищевой ценности (калорийность продукта, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов), весе или объеме;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

назначение, условия и область применения (для продуктов детского, диетического питания и биологически активных добавок);

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

способы и условия приготовления (для концентратов и полуфабрикатов) и применения (для продуктов детского и диетического питания);

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

условия хранения (для товаров, для которых установлены обязательные требования к условиям хранения);

дату изготовления и дату упаковки товара;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний (для товаров, информация о которых должна содержать противопоказания для употребления в пищу при отдельных видах заболеваний);

сведения о государственной регистрации (для пищевых продуктов, подлежащих государственной регистрации).

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Абзац утратил силу. – Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007.

33. Товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец обязан также произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Организации, осуществляющие розничную продажу алкогольной продукции, до подачи алкогольной продукции в торговый зал проверяют подлинность федеральных специальных марок и акцизных марок визуально, а также с использованием доступа к информационным ресурсам Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 21.08.2012 N 842)

33(1). В торговом зале или ином месте продажи размещение (выкладка) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов должно осуществляться способом, позволяющим визуально отделить указанные продукты от иных пищевых продуктов, и сопровождаться информационной надписью «Продукты без заменителя молочного жира».

(п. 33(1) введен Постановлением Правительства РФ от 28.01.2019 N 50)

34. В случае предпродажного фасования и упаковки развесных товаров, производимых продавцом, объем фасуемых товаров с короткими сроками годности не должен превышать объема их реализации в течение одного дня торговли.

На расфасованном товаре указывается его наименование, вес, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия весовщика.

При продаже продовольственных товаров, расфасованных и упакованных изготовителем с указанием веса на упаковке, их дополнительное взвешивание не производится.

Не подлежат продаже нерасфасованные и неупакованные продовольственные товары, за исключением определенных видов товаров, перечень которых утверждается в установленном федеральным законом порядке.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

35. Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Для упаковки используются материалы, соответствующие обязательным требованиям, установ-

ленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

36. Цена продовольственных товаров, продаваемых вразвес, определяется по весу нетто.

37. По просьбе покупателя гастрономические товары могут быть проданы ему в нарезанном виде.  
(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

Хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания.

Хлеб и хлебобулочные изделия продаются в местах мелкорозничной торговли только в упакованном виде.

38. В местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары и оказываться услуги общественного питания. При этом торговля сопутствующими товарами и оказание услуг общественного питания не должны приводить к ухудшению качества и безопасности продовольственных товаров и условий их продажи, установленных законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

### **III. Особенности продажи текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви**

39. Текстильные товары (ткани и нетканые материалы и изделия из них), трикотажные изделия, швейные товары (одежда, белье, головные уборы), изделия из меха и обувь до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости чистку и отутюживание изделий и их мелкий ремонт.

40. Предлагаемые для продажи товары должны быть сгруппированы по видам, моделям, размерам, ростам и выставлены в торговом зале. С учетом особенностей торговли в торговом зале могут быть выставлены образцы предлагаемых к продаже товаров, по которым покупателю предоставляется возможность выбора и покупки необходимого ему товара.

Трикотажные, швейные, меховые товары и обувь для мужчин, женщин и детей должны размещаться в торговом зале отдельно.

Ткани группируются по видам и роду волокна, из которого они изготовлены, меховые товары – по видам меха.

Каждый образец ткани также должен сопровождаться информацией о процентном содержании волокон, из которых она изготовлена, а изделия из меха – информацией о виде меха.

41. Товары должны иметь ярлыки с указанием своего наименования, артикула, цены, размера (для одежды, белья и других швейных изделий, обуви, головных уборов) и роста (для одежды и белья), вида меха и цвета его окраски (для одежды, головных уборов и воротников из меха).

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

42. Продавец обязан предоставить покупателю швейных, верхних трикотажных изделий, головных уборов, меховых товаров и обуви условия для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами, оснащены банкетками или скамейками, подставками.

43. Отмеривание шерстяных тканей, ватина и других тяжелых, объемных тканей при продаже покупателю производится путем наложения жесткого стандартного метра на ткань, лежащую на прилавке (столе) в свободном состоянии без складок. Тонкие и легкие ткани отмериваются жестким стандартным метром путем отбрасывания ткани на прилавок при свободном без натяжения приложения ткани к метру.

Отмеривание всех видов тканей, кроме шерстяных тканей и трикотажных полотен, может производиться также способом наложения ткани на прилавок (стол), на одной из сторон которого вмонтирована клейменная металлическая мерная лента.

Запрещается добавление к покупке отрезной ткани, а также продажа кусков ткани с фабричным ярлыком и клеймом (хазовых концов), если нарушена фабричная отделка и клеймо поставлено не с изнаночной стороны.

44. Лицо, осуществляющее продажу, при отпуске тканей, одежды, меховых товаров и обуви в присутствии покупателя проверяет качество товара (путем внешнего осмотра), точность меры (количе-

ства), правильность подсчета стоимости покупки.

45. Ткани, одежда, меховые товары и обувь передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

46. В случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, артикул, сорт (при наличии), вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

(п. 46 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

### **IV. Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения**

47. Бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

48. Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

49. По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

50. Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

51. При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).

В случае, предусмотренном пунктом 46 настоящих Правил, вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, содержащий указанные в этом пункте сведения.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

52. Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с обязательными требованиями или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

### **V. Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров**

53. Информация о парфюмерно-косметических товарах помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, должна содержать с учетом особенностей конкретного товара сведения о его назначении, входящих в состав изделия ингредиентах, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения, способах и условиях применения, массе нетто или объеме и (или) количестве единиц изделия в потребительской упаковке, условиях хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения), а также сведения о государственной регистрации (для товаров, подлежащих государственной регистрации).

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Абзац утратил силу. – Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007.

54. До подачи в торговый зал парфюмерно-косметические товары распаковываются и осматриваются, проверяется качество (по внешним признакам) каждой единицы товара и наличие о нем необходимой информации.

55. Покупателю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды с использованием для этого лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, представляемых изготовителями товаров, а также с другими свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

56. При передаче товаров в упаковке с целлофановой оберткой или фирменной лентой покупателю должно быть предложено проверить содержимое упаковки путем снятия целлофана или фирменной ленты. Аэрозольная упаковка товара проверяется лицом, осуществляющим продажу, на функционирование упаковки в присутствии покупателя.

## **VI. Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов**

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

57. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним должны пройти предпродажную подготовку, виды и объемы которой определяются изготовителями продукции. В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

58. При демонстрации предлагаемого к продаже товара обеспечивается свободный доступ к нему покупателя.

59. При передаче товара покупателю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, в том числе сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, для их государственной регистрации в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

В случае утраты покупателем документа, удостоверяющего право собственности на транспортное средство или номерной агрегат, продавец обязан по заявлению владельца и предъявлению им паспорта или другого документа, его заменяющего, выдать новый документ с пометкой «дубликат» с указанием серии, номера и даты ранее выданного документа.

60. Лицо, осуществляющее продажу, при передаче товара проверяет в присутствии покупателя качество выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность.

Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, марка товара, номера его агрегатов, дата продажи и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

## **VII. Особенности продажи ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней**

(в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)

61. Продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в Российской Федерации, ввезенных на ее территорию, подлежащих клеймению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, осуществляется только при наличии на этих изделиях оттисков государственных пробирных клейм, а также оттисков именников (для изделий отечественного производства).

Допускается продажа ювелирных и других изделий из серебра отечественного производства массой до 3 граммов включительно (без учета вставок) без оттиска государственного пробирного клейма.

Продажа ограненных бриллиантов, изготовленных из природных алмазов, и ограненных изумрудов осуществляется только при наличии сертификата на каждый такой камень или набор (партию) продаваемых драгоценных камней.

(п. 61 в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)

62. Информация о предлагаемых к продаже ювелирных и других изделиях из драгоценных метал-

лов и (или) драгоценных камней, ограненных изумрудах и бриллиантах помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, должна содержать извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок опробования, анализа и клеймения ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и сертификации драгоценных камней.

(п. 62 в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)

63. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр и разбраковку таких изделий, проверку наличия на них оттисков государственного пробирного клейма и именника (для изделий отечественного производства), а также сохранности пломб и ярлыков, сортировку по размерам.

(п. 63 в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)

64. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя, вида драгоценного металла, артикула, пробы, массы, вида и характеристики вставок, в том числе способа обработки, изменившего качественно-цветовые и стоимостные характеристики драгоценного камня, а также цены изделия (цены за 1 грамм изделия без вставок).

При использовании в качестве вставок материалов искусственного происхождения, обладающих характеристиками (свойствами) драгоценных камней, на ярлыках должна быть указана информация о том, что данный камень не является драгоценным.

(п. 64 в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)

65. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также ограненные драгоценные камни должны иметь индивидуальную упаковку.

(п. 65 в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)

66. При передаче приобретенного товара покупателю лицо, осуществляющее продажу, проверяет наличие на нем оттиска государственного пробирного клейма и его качество, наличие оттиска именника (для изделий отечественного производства), а также сертификата на ограненный драгоценный камень.

(п. 66 в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)

67. По требованию покупателя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней без ярлыка массой до 1 кг на весах, имеющих погрешность определения массы не более 0,01 г, и массой от 1 кг до 10 кг – на весах, имеющих погрешность определения не более 0,1 г.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)

68. В случае, когда в целях проверки правильности маркировки изделия, в том числе массы, требуется снятие ярлыка, составляется акт с последующим указанием номера акта на ярлыке – дубликате магазина. Ярлык изготовителя сохраняется и навешивается на изделие вместе с дубликатом.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)

69. В случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, пробу, вид и характеристику драгоценного камня, артикул, вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

(п. 69 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

## **VIII. Особенности продажи лекарственных препаратов и медицинских изделий**

(в ред. Постановления Правительства РФ от 05.01.2015 N 6)

(введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

70. Продажа лекарственных препаратов (дозированных лекарственных средств, готовых к применению и предназначенных для профилактики, диагностики и лечения заболеваний человека и животных, предотвращения беременности, повышения продуктивности животных) осуществляется в соответствии с Федеральным законом «Об обращении лекарственных средств» и с учетом особенностей, определенных настоящими Правилами.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

71. Информация о лекарственных препаратах помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, а также предусмотренных статьей 46 Федерального закона «Об обращении лекарственных средств», должна содержать сведения о государственной регистрации лекарственного препарата с указанием номера и даты его государственной регистрации (за исключением лекарственных препаратов, изготовленных продавцом (аптечным учреждением) по рецептам врачей).

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

72. Информация о медицинских изделиях (инструментах, аппаратах, приборах, оборудовании, материалах и прочих изделиях, применяемых в медицинских целях отдельно или в сочетании между собой, а также вместе с другими принадлежностями, необходимыми для применения указанных изделий по назначению, включая специальное программное обеспечение, и предназначенных производителем для профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации заболеваний, мониторинга состояния организма человека, проведения медицинских исследований, восстановления, замещения, изменения анатомической структуры или физиологических функций организма, предотвращения или прерывания беременности, функциональное назначение которых не реализуется путем фармакологического, иммунологического, генетического или метаболитического воздействия на организм человека) помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, должна содержать сведения о номере и дате регистрационного удостоверения на медицинское изделие, выданного Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения в установленном порядке, а также с учетом особенностей конкретного вида товара сведения о его назначении, способе и условиях применения, действии и оказываемом эффекте, ограничениях (противопоказаниях) для применения.

(п. 72 в ред. Постановления Правительства РФ от 05.01.2015 N 6)

73. Продавец должен предоставить покупателю информацию о правилах отпуска лекарственных препаратов.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 05.01.2015 N 6)

74. Продавец обязан обеспечить продажу лекарственных препаратов минимального ассортимента, необходимых для оказания медицинской помощи, перечень которых устанавливается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 01.02.2005 N 49, от 04.10.2012 N 1007)

75. Лекарственные препараты и медицинские изделия до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает распаковку, рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе (поставщике).

(в ред. Постановления Правительства РФ от 05.01.2015 N 6)

Предпродажная подготовка медицинских изделий включает при необходимости также удаление заводской смазки, проверку комплектности, сборку и наладку.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 05.01.2015 N 6)

76. Продажа лекарственных препаратов и медицинских изделий производится на основании предъявляемых покупателями рецептов врачей, оформленных в установленном порядке, а также без рецептов в соответствии с инструкцией по применению лекарственных препаратов и медицинских изделий.

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 01.02.2005 N 49, от 04.10.2012 N 1007, от 05.01.2015 N 6)

77. Утратил силу. – Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007.

#### **IX. Особенности продажи животных и растений**

(введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

78. Информация о животных и растениях, предлагаемых к продаже, помимо сведений, указанных в пункте 11 настоящих Правил, должна содержать их видовое название, сведения об особенностях содержания и разведения.

Продавец также должен предоставить информацию о:

номере и дате разрешения (лицензии) на добычу определенных видов диких животных, выданного в установленном законодательством Российской Федерации порядке;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

номере и дате разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации определенных видов

диких животных и дикорастущих растений, выданного компетентным органом страны-экспортера или иным уполномоченным на выдачу такого разрешения органом (в отношении ввезенных в Российскую Федерацию диких животных и дикорастущих растений, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, или конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции);

номере и дате свидетельства о внесении зоологической коллекции, частью которой является предлагаемое к продаже дикое животное, в реестр зоологических коллекций, поставленных на государственный учет, выданного в установленном законодательством Российской Федерации порядке (в отношении диких животных, разведенных в неволе и являющихся частью зоологической коллекции).

79. Животные, предназначенные для продажи, должны содержаться в соответствии с общепринятыми нормами гуманного обращения с животными в условиях, отвечающих санитарно-ветеринарным и зооигиеническим требованиям к содержанию животных.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

80. В случае если кассовый чек на товар не содержит видовое название и количество животных или растений, вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Покупателю также передаются сведения о номере и дате одного из документов, указанных в пункте 78 настоящих Правил (при продаже дикого животного или дикорастущего растения), и оформленное в установленном порядке ветеринарное свидетельство (справка), удостоверяющее, что животное здорово.

(п. 80 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

#### **X. Особенности продажи товаров бытовой химии**

(введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

81. Информация о товарах бытовой химии (моющих, чистящих и других средствах по уходу за помещениями, мебелью, посудой, бытовым оборудованием и предметами домашнего обихода, бельем, одеждой, обувью, автомобилями; клеях, лаках, красках и другой лакокрасочной продукции; дезинфицирующих средствах и средствах для борьбы с бытовыми насекомыми и грызунами, предназначенных для использования в бытовых условиях; химических веществах, их соединениях и изделиях из них, предназначенных для ремонтных и отделочных работ в бытовых условиях, и прочих аналогичных товарах) помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, должна содержать:

наименование входящих в состав товаров бытовой химии ингредиентов;

абзац утратил силу. – Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007;

дату и номер технического свидетельства (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования по подтверждению их пригодности для применения в строительстве);

условия хранения (для товаров, в отношении которых установлены обязательные требования к условиям хранения).

82. Товары бытовой химии до подачи их в торговый зал (размещения в месте продажи) должны пройти предпродажную подготовку, которая включает освобождение от транспортной тары, сортировку товара, проверку целостности упаковки (в том числе функционирования аэрозольной упаковки) и качества товара (по внешним признакам), наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, инструкций по применению товаров, правильности цен.

83. Предлагаемые для продажи товары бытовой химии должны быть сгруппированы по видам в зависимости от назначения изделий, с тем чтобы обеспечить удобство их выбора.

84. При передаче покупателю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится.

#### **XI. Особенности продажи пестицидов и агрохимикатов**

(введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)



85. Продажа пестицидов (химических или биологических препаратов, используемых в личных подсобных хозяйствах для борьбы с вредителями и болезнями растений, сорными растениями, вредителями хранящейся сельскохозяйственной продукции, бытовыми вредителями и внешними паразитами животных, а также для регулирования роста растений, предуборочного удаления листьев, предуборочного просушивания растений) и агрохимикатов (удобрений, в том числе почвенных грунтов, химических мелиорантов и кормовых добавок, используемых в личных подсобных хозяйствах) осуществляется в соответствии с Федеральным законом «О безопасном обращении с пестицидами и агрохимикатами» и с учетом особенностей, определенных настоящими Правилами.

86. Информация о пестицидах и агрохимикатах помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, а также предусмотренных статьей 17 Федерального закона «О безопасном обращении с пестицидами и агрохимикатами», должна содержать сведения о номере государственной регистрации пестицида или агрохимиката, классе его опасности, концентрации действующего вещества, массе нетто или объеме, дате изготовления, первой помощи при отравлении.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с копией свидетельства о государственной регистрации пестицида или агрохимиката.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

87. Пестициды и агрохимикаты до подачи в торговый зал должны пройти предпродажную подготовку, которая включает распаковку и проверку качества упаковки; сортировку; проверку наличия необходимой информации, инструкций по применению, правильности цен.

88. В торговом зале пестициды и агрохимикаты должны быть сгруппированы по назначению (инсектициды для защиты растений, инсектициды для защиты животных, фунгициды, гербициды, родентициды, удобрения минеральные, удобрения органические, почвенные грунты, мелиоранты, кормовые добавки).

Продавец обязан обеспечить соблюдение обязательных требований безопасности при хранении, размещении в торговом зале и продаже пестицидов и агрохимикатов.

89. Продажа пестицидов и агрохимикатов осуществляется только в упаковке изготовителя.

## **ХII. Особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных**

(в ред. Постановления Правительства РФ от 27.03.2007 N 185)

90. Не допускается продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных при осуществлении розничной торговли с использованием лотков и палаток.

При продаже экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных продавец обязан предоставить покупателю помимо сведений, указанных в пункте 11 настоящих Правил, следующую информацию о предлагаемом к продаже товаре, наличие которой на каждом экземпляре (упаковке) является обязательным:

наименование, место нахождения изготовителя экземпляра аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных, а также номер лицензии на осуществление деятельности по изготовлению экземпляров аудиовизуальных произведений, программ для электронных вычислительных машин, баз данных и фонограмм на любых видах носителей (за исключением случаев, если указанная деятельность осуществляется лицами, обладающими правами на использование указанных объектов авторских и смежных прав в силу федерального закона или договора);

(в ред. Постановления Правительства РФ от 27.01.2009 N 50)

технические характеристики носителя, а также записи аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных;

сведения об обладателе авторского права и (или) смежных прав на аудиовизуальное произведение, фонограмму, программу для электронных вычислительных машин и базу данных;

номер регистрации программы для электронных вычислительных машин или базы данных, если они были зарегистрированы.

В отношении экземпляров фильмов продавец обязан предоставить покупателю также следующую информацию:

номер и дата выданного в установленном законодательством Российской Федерации порядке прокатного удостоверения;

наименования фильма, страны и студии, на которой снят фильм, год его выпуска;

основные фильмографические данные (жанр, аннотация, сведения об авторе сценария, режиссере, композиторе, исполнителях главных ролей и др.);

продолжительность фильма (в минутах);

рекомендации по возрастному ограничению зрительской аудитории в соответствии с прокатным удостоверением (при их наличии).

91. Экземпляры аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных до подачи в торговый зал (размещения в месте продажи) должны пройти предпродажную подготовку, включая осмотр и проверку целостности упаковки каждой единицы товара, а также наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, отсутствие которой препятствует продавцу в полном объеме выполнять требования, предусмотренные пунктом 90 настоящих Правил.

92. При передаче оплаченного товара покупателю продавец проверяет целостность его упаковки, а по требованию покупателя предоставляет ему возможность ознакомиться с фрагментами аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных. Торговые залы должны быть технически оснащены, для того чтобы предоставить покупателю возможность проверить качество приобретаемых экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

93. Продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных осуществляется только в упаковке изготовителя.

## **ХIII. Особенности продажи оружия и патронов к нему**

(введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

94. Продажа гражданского оружия, предназначенного для использования гражданами в целях самообороны, для занятий спортом и охоты, основных частей (ствол, затвор, барабан, рамка, ствольная коробка) гражданского и служебного (если их покупателями являются граждане, награжденные служебным оружием) огнестрельного оружия (далее именуется – оружие), а также патронов к гражданскому оружию осуществляется в соответствии с Федеральным законом «Об оружии», Правилами оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1998 г. N 814, а также особенностями, определенными настоящими Правилами.

95. Каждая единица предлагаемого для продажи оружия (за исключением механических распылителей, аэрозольных и других устройств, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами) должна иметь индивидуальный номер, оружия, изготовленного с 1 января 1994 г., кроме того, клеймо, а каждая первичная упаковка патронов – знак соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

96. Информация об оружии помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, должна с учетом особенностей конкретного оружия содержать сведения о содержании драгоценных металлов и драгоценных камней в художественно оформленных моделях оружия; порядке возврата продавцу для уничтожения технически неисправных механических распылителей, аэрозольных и других устройств, патронов, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, или указанных товаров, срок годности или хранения которых истек.

97. Предпродажная подготовка оружия и патронов может включать распаковку, расконсервацию, чистку и смазку оружия; вскрытие герметичных упаковок патронов; внешний осмотр оружия и патронов, проверку наличия на оружии клейма изготовителя и индивидуального номера и их соответствия установленным образцам и паспортным данным; проверку наличия сведений о проведении в установленном порядке контрольного отстрела огнестрельного оружия с нарезным стволом, о виде, пробе и массе драгоценных металлов, виде, количестве и характеристике вставок из драгоценных камней,

используемых в художественно оформленном оружии; проверку комплектности, технического состояния оружия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе, правильности цены; при необходимости сборку и регулировку оружия.

98. Предлагаемые для продажи оружие и патроны должны быть размещены в торговом зале, иметь ярлыки с указанием наименования, марки, модели, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

99. По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством механизма оружия, которое должно демонстрироваться в собранном и технически исправном состоянии.

100. Продажа оружия и патронов осуществляется при представлении покупателем следующих документов:

паспорт или иной документ, удостоверяющий личность покупателя;

лицензия на приобретение определенного вида и типа оружия;

лицензия либо разрешение на хранение, хранение и ношение оружия (для приобретения основных и запасных частей и патронов к оружию, принадлежащему покупателю);

документ, удостоверяющий право покупателя на охоту, и разрешение на хранение и ношение оружия, используемого в целях охоты (для приобретения охотничьего холодного оружия).

101. Вместе с товаром покупателю передаются товарный чек, подписанный лицом, непосредственно осуществляющим продажу, в котором указываются наименование товара и продавца, марка, тип, индивидуальный номер оружия, дата продажи и цена товара, сведения о драгоценных металлах и драгоценных камнях, используемых в художественно оформленном оружии, сведения о произведенных контрольных отстрелах огнестрельного оружия с нарезным стволом (при отсутствии таких сведений в паспорте на оружие); установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы, а также заполненные продавцом лицензия (разрешение) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия или документ, удостоверяющий право покупателя на охоту.

102. При получении товара покупатель проверяет правильность заполнения продавцом лицензии (разрешения) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия или документа, удостоверяющего право покупателя на охоту (в отношении охотничьего холодного клинкового оружия), расписывается в лицензии, а также в книге учета продавца.

103. Покупатель при замене оружия, патронов ненадлежащего качества либо в случае их возврата при расторжении договора обязан представить продавцу документ, удостоверяющий его личность, а также лицензию (разрешение) на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия, владельцем которого он является, либо документ, удостоверяющий его право на охоту.

Замена оружия, патронов ненадлежащего качества производится на модели, соответствующие виду и типу, указанным в лицензии (разрешении) покупателя на приобретение (ношение, ношение и хранение) оружия, владельцем которого он является, либо в документе, удостоверяющем его право на охоту.

Замена оружия, патронов ненадлежащего качества или их возврат при расторжении договора оформляются актом в установленном порядке.

#### **XIV. Особенности продажи строительных материалов и изделий**

(введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

104. Лесо- и пиломатериалы (лесоматериалы круглые, брус, доски, горбыль деловой и др.), изделия из древесины и древесных материалов (детали деревянные, блоки дверные и оконные, комплекты для постройки садовых домиков, хозяйственных построек и др.), строительные материалы (кирпич, цемент, щебень, песок, блоки фундаментные и тротуарные, столбы железобетонные, кровельные, гидро- и теплоизоляционные материалы, стекло и др.), металлопродукция (трубы, крепежные изделия, прокатные профильные материалы, проволока, сетка металлическая и др.), инструменты (ручные инструменты для обработки металла, дерева, инструменты измерительные, для малярных работ и др.), строительные изделия (санитарно-техническое оборудование, замочно-скобяные изделия, обои, линолеум, искусственные отделочные материалы и др.) должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр товара, его разбраковку и рассортировку, проверку комплектности, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе.

105. Строительные материалы и изделия размещаются отдельно по размерам, маркам, сортам и другим характеристикам, определяющим их область применения и потребительские свойства.

106. Отбор покупателем строительных материалов и изделий может производиться как в торговом зале, так и непосредственно в местах их складирования.

107. Информация о предлагаемых к продаже строительных материалах и изделиях помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, должна содержать с учетом особенностей конкретного товара сведения о материале, отделке, марке, типе, размере, сорте и других основных показателях, характеризующих данный товар.

При продаже строительных материалов в определенной комплектности (садовые домики, хозяйственные постройки и др.) потребителю должна быть предоставлена информация, содержащая сведения о наименовании и количестве изделий, входящих в комплект, степени и способах их обработки (наличие и способ пропитки, влажность и способ сушки и др.).

108. Стекло листовое продается целыми листами или нарезается по размерам, указанным покупателем.

Остатки стекла шириной до 20 сантиметров включительно оплачиваются покупателем и выдаются ему вместе с основной покупкой.

109. Нефасованные крепежные изделия, реализуемые по весу, продаются на специально оборудованном, оснащенном весоизмерительными приборами месте отпуска товара.

110. Продавец обязан обеспечить покупателю возможность проверить правильность веса, меры и сортность приобретенного товара. В этих целях на доступном для покупателя месте размещается информация с указанием коэффициентов перевода круглых лесо- и пиломатериалов в плотную кубомассу, кубатуры пиломатериалов, правил их измерения. По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с порядком измерения строительных материалов и изделий, установленным стандартами.

111. Вместе с товаром покупателю передается относящаяся к товару документация изготовителя. Если кассовый чек не содержит наименование товара, основные показатели, характеризующие данный товар, и количество товара, покупателю также передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

(п. 111 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

112. При передаче строительных материалов и изделий в определенной комплектности лицо, осуществляющее передачу, проверяет в присутствии покупателя наличие изделий, входящих в комплект, а также наличие прилагаемой к данному товару документации, в том числе описи входящих в комплект строительных материалов и изделий, инструкции по сборке.

113. Продавец должен обеспечить условия для вывоза лесных и строительных материалов транспортом покупателя.

#### **XV. Особенности продажи мебели**

(введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

114. Информация о мебели помимо сведений, указанных в пунктах 11 и 12 настоящих Правил, должна содержать сведения:

о функциональном назначении;

о материалах, из которых изготовлена мебель и которые использованы при ее отделке;

о способах, сроках, условиях доставки и передачи товара покупателю.

115. Образцы мебели, предлагаемые к продаже, должны быть выставлены в торговом зале таким образом, чтобы обеспечить свободный доступ к ним покупателей для осмотра.

116. Продавец обязан осуществлять предпродажную подготовку мебели, включающую в себя проверку комплектности, наличия необходимых для сборки деталей, схем сборки мебели (если мебель является разборной), а также проверку наличия всех предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели.

117. При продаже мебели покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, артикул, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цена каждого предмета, общая стоимость набора мебели, вид обивочного материала.

118. Сборка и доставка мебели осуществляются за отдельную плату, если иное не установлено договором.

#### **XVI. Особенности продажи сжиженного углеводородного газа**

Утратил силу. – Постановление Правительства РФ от 06.02.2002 N 81 (ред. 23.05.2006).

#### **XVII. Особенности продажи неперидических изданий**

(введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

125. Информация о предлагаемых к продаже неперидических изданиях (книгах, брошюрах, альбомах, картографических и нотных изданиях, листовых изоизданиях, календарях, буклетах, изданиях, воспроизведенных на технических носителях информации) помимо сведений, указанных в пункте 11 настоящих Правил, должна содержать:

выходные сведения в соответствии с требованиями стандартов;

сведения о порядке осуществления предварительного заказа на приобретение неперидических изданий, если такая форма торговли применяется продавцом.

По требованию покупателя продавец предоставляет имеющуюся в его распоряжении справочно-библиографическую информацию о выпущенных неперидических изданиях.

126. Неперидические издания до размещения в местах продажи должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр товара с целью проверки по внешним признакам отсутствия дефектов (полиграфического брака, повреждений) и наличия необходимой информации об издании, а также комплектацию полагающимися приложениями и суперобложкой. У изданий, воспроизведенных на технических носителях информации, дополнительно проверяется целостность упаковки каждой единицы товара и наличие фирменного знака издателя (изготовителя).

127. Неперидические издания, имеющиеся в продаже, выставляются в торговом зале или вносятся в каталоги изданий, имеющихся в наличии.

Вместо ценников, оформленных в соответствии с требованиями пункта 19 настоящих Правил, допускается обозначение цены на каждом выставленном для продажи экземпляре издания.

Покупателю должна быть предоставлена возможность беспрепятственного ознакомления с содержанием предлагаемых к продаже неперидических изданий и проверки качества оплаченных товаров. Для этой цели при продаже изданий, воспроизведенных на технических носителях информации, продавец обязан иметь соответствующую аудио-, видео- или компьютерную аппаратуру.

128. Продажа по подписке многотомного неперидического издания, выходящего в свет отдельными томами, осуществляется на основании письменного договора, который должен включать в себя фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) продавца, фамилию, имя, отчество и место жительства покупателя, наименование многотомного издания, количество томов, входящих в издание, цену издания, конечный срок передачи издания в целом, порядок оплаты, порядок уведомления покупателя о поступивших в продажу томах, срок получения очередного тома после уведомления. В договор может быть включено условие о задатке.

#### **XVIII. Особенности продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении**

(введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

129. Информация о бывших в употреблении товарах помимо сведений, указанных в пункте 11 настоящих Правил, должна содержать сведения о состоянии товара, имеющихся в нем недостатках, проведенных в отношении товара санитарно-противоэпидемических мероприятиях, технических характеристиках (для технически сложных товаров), назначении товара и возможности использования его по назначению или для иных целей.

Сведения, характеризующие состояние бывшего в употреблении товара, в том числе его недостатки, указываются на товарном ярлыке.

В случае если к продаже предлагается бывший в употреблении товар, в отношении которого должна быть предоставлена информация о подтверждении его соответствия установленным требованиям, сроке годности или сроке службы, однако такая информация отсутствует, продавец при продаже

указанного товара обязан информировать покупателя о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

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

(в ред. Постановления Правительства РФ от 05.01.2015 N 6)

131. Бывшие в употреблении товары должны пройти предпродажную подготовку, которая включает в себя осмотр товаров, рассортировку их по видам и степени утраты потребительских свойств, проверку качества (по внешним признакам), работоспособности товара, комплектности, а также наличия необходимой документации.

В случае если к продаже предлагаются бывшие в употреблении товары, в отношении которых в соответствии с санитарными правилами должны быть проведены санитарно-противоэпидемические мероприятия (чистка, стирка, дезинфекция, дезинсекция), однако документы, подтверждающие их проведение, отсутствуют, продавец обязан провести указанные мероприятия в процессе предпродажной подготовки товаров.

132. Предлагаемые для продажи бывшие в употреблении товары должны быть сгруппированы по видам.

133. При передаче технически сложных бытовых товаров, бывших в употреблении, покупателю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

134. Покупатель, которому продан бывший в употреблении товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору предъявить требования, предусмотренные пунктом 27 настоящих Правил.

Требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 27 настоящих Правил, могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера товара или существа обязательства.

#### **XIX. Особенности продажи алкогольной продукции**

Утратил силу с 1 января 2013 года. – Постановление Правительства РФ от 21.08.2012 N 842.

#### **XX. Контроль за соблюдением настоящих Правил**

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

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

(п. 142 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 июля 1997 г. N 918

### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ПО ОБРАЗЦАМ

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104,  
от 07.12.2000 N 929, от 04.10.2012 N 1007,  
с изм., внесенными решением Верховного Суда РФ  
от 27.02.2007 N ГКПИ06-1651)

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила продажи товаров по образцам.
2. Признать утратившим силу Постановление Правительства Российской Федерации от 19 августа 1994 г. N 970 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, N 19, ст. 2209).

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
В. ЧЕРНОМЫРДИН

Утверждены  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 21 июля 1997 г. N 918

## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ПО ОБРАЗЦАМ

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104,  
от 07.12.2000 N 929, от 04.10.2012 N 1007,  
с изм., внесенными решением Верховного Суда РФ  
от 27.02.2007 N ГКПИ06-1651)

### I. Общие положения

1. Правила продажи товаров по образцам (далее именуются – Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 140) и определяют порядок продажи товаров по образцам и оказания в связи с такой продажей услуг, а также регулируют отношения между покупателем и

продавцом товаров.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

покупатель – гражданин, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

продавец – организация независимо от ее организационно – правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров по образцам;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

продажа товаров по образцам – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров (далее – договор).

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

3. При продаже товаров по образцам покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с демонстрируемыми образцами, выбрать и приобрести необходимые товары, передаваемые покупателю после их доставки в указанное им место, если иное не предусмотрено договором.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

4. При продаже товаров по образцам продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки любыми видами транспорта, а также по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

Продавцом могут также предоставляться другие услуги при продаже товаров по образцам (по сборке, установке, подключению, наладке и сервисному обслуживанию товаров).

5. Перечень товаров, продаваемых по образцам, и оказываемых услуг определяется продавцом.

Покупатель вправе отказаться от услуг, предлагаемых продавцом при заключении договора.

6. Продавец обязан довести до сведения покупателя информацию о своей организации и режиме ее работы, а также о товарах и их изготовителях в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Информация о товарах (для импортных товаров – на русском языке) и их изготовителях должна содержать:

наименование товара;

место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара – наименование страны происхождения товара;

сведения об основных потребительских свойствах товара;

правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита – размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы; гарантийный срок, если он установлен для конкретного вида товара;

срок службы (срок годности), если он установлен для конкретного вида товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанного срока и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанного срока представляет опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становится непригодным для использования по назначению;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании;

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

способ и срок извещения покупателем продавца о согласии заключить договор; способы, сроки и условия доставки и передачи товара потребителю и оказания других услуг, предлагаемых продавцом.

Если в приобретаемом товаре устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

(п. 6 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

7. Информация о продавце, товарах и их изготовителях, об условиях продажи товаров по образцам и оказания услуг предоставляется покупателю при демонстрации образцов товаров в месте продажи товаров.

(п. 7 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

8. Абзац утратил силу. – Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007.

Демонстрация образцов товаров в месте продажи признается публичной офертой независимо от того, указаны ли существенные условия договора, за исключением случаев, когда продавец явно определил, что товары не предназначены для продажи.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, выставленный в месте продажи.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

9. Отношения между продавцом и организациями почтовой связи, транспорта и сервисного обслуживания регулируются соответствующим законодательством Российской Федерации.

10. Требования к содержанию рекламы, распространяемой при продаже товаров по образцам, устанавливаются законодательством Российской Федерации о рекламе.

11. К отношениям при продаже товаров по образцам в части, не регламентированной настоящими Правилами, применяются правила продажи отдельных видов товаров.

12. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей.

## II. Порядок продажи товаров

13. В организации, осуществляющей продажу товаров по образцам, должны быть выделены помещения для демонстрации образцов предлагаемых к продаже товаров.

Для ознакомления покупателей представляются образцы предлагаемых товаров всех артикулов, марок и разновидностей, комплектующих изделий и приборов, фурнитуры и других сопутствующих товаров.

14. Образцы товаров, предлагаемых к продаже, должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах, специальных пультах, оборудовании и размещение которых позволяет покупателям ознакомиться с товарами.

15. При продаже комплектов (наборов) мебели в демонстрационном помещении (торговом зале) могут оформляться интерьеры, имитирующие жилые, бытовые помещения, кухни с использованием других предметов обстановки и оборудования, а также стенды с образцами тканей или отделочных материалов, применяемых для производства изделий.

16. Образцы товаров, требующие ознакомления покупателей с их устройством и действием, демонстрируются в присутствии продавца – консультанта.

17. Образцы товаров, предлагаемых к продаже, демонстрируются в собранном, технически исправном состоянии, без наружных повреждений. Изделия аудио– и видеотехники, музыкальные товары, фото– и киноаппаратура, часы, бытовая техника и другие товары, не требующие специального оборудования для подключения и пуска в эксплуатацию, демонстрируются в действующем состоянии.

18. Продавец должен осуществлять периодическое обновление выставленных образцов с учетом предупреждения потери их качества.

19. Утратил силу. – Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007.

20. Договор может быть заключен в месте продажи товара по образцам путем составления документа, подписанного сторонами, либо путем передачи покупателем сообщения о намерении приобрести товар посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что сообщение исходит от покупателя, а также в иной форме, согласованной продавцом и покупателем, при непосредственном заключении договора.

При заключении договора в месте продажи товара, а также в случае передачи сообщения о намерении покупателя приобрести товар в них должно быть обязательно указано:

наименование и место нахождения (адрес) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

наименование товара, артикул, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;

вид услуги, время ее исполнения и стоимость;

обязательства продавца и покупателя.

Предложение покупателя о пересылке товара почтовым отправлением в адрес «До востребования» может быть принято только с согласия продавца.

21. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, в месте его продажи или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар на условиях, предложенных продавцом.

22. Покупатель до передачи ему товара вправе отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесенных в связи с совершением действий по выполнению договора.

23. Передача покупателю товара, приобретенного по образцу, может быть произведена путем пересылки его почтовыми отправлениями, перевозки железнодорожным, автомобильным, воздушным или водным транспортом с доставкой товара по месту, указанному покупателем в договоре.

24. В случаях, предусмотренных договором, передача покупателю товара может быть произведена продавцом непосредственно после оплаты товара в месте продажи.

25. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре.

Доставка товара транспортом в пределах населенного пункта, где он продан, должна быть осуществлена в сроки, определяемые соглашением сторон, но не позднее 3 календарных дней с момента оформления и оплаты покупки. В иных случаях сроки доставки товара покупателю устанавливаются договором.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, то товар должен быть передан продавцом в разумный срок.

Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования об его исполнении.

26. Пересылке товаров почтой или перевозке соответствующим видом транспорта подлежат товары, транспортировка которых не запрещена законодательством Российской Федерации.

Отношения между продавцом и организациями транспорта, почтовой связи при продаже товаров по образцам регулируются законодательством Российской Федерации.

27. Установка, подключение, наладка и пуск в эксплуатацию отдельных технически сложных товаров, на которые в соответствии с технической и эксплуатационной документацией установлено запрещение на самостоятельное выполнение этих процедур покупателем, а также обязательный инструктаж о правилах пользования товарами производятся сервисными службами продавца или другими организациями, с которыми продавец имеет договоры на техническое обслуживание реализуемых им товаров.

Оказание этих услуг должно быть осуществлено в сроки, определенные соглашением сторон, но не позднее 7 календарных дней с момента доставки товара покупателю.

28. Договор считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в договоре, а если место передачи товара договором не определено, то с момента доставки товара по месту жительства покупателя или получателя, если иное не было предусмотрено договором.

Если одним из условий договора является оказание услуг, указанных в пункте 27 настоящих Правил, договор считается исполненным с момента выполнения этих услуг.

29. В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, новая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом после повторной оплаты покупателем стоимости услуги по доставке товара.

30. Продавец обязан передать покупателю товар, который полностью соответствует его образцу, качество которого соответствует информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в техническом паспорте на товар, правилах его использования, на этикетке или ярлыке, прикрепленном к товару, на самом товаре или его упаковке либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, он обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если законом или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, принятыми в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству товара, продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий этим требованиям.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

Одновременно с товаром продавец обязан передать покупателю относящиеся к нему документы (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации и другие).

31. В случае если доставленный товар передается покупателю или получателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, товар принимается покупателем или получателем в соответствии с данными сопроводительного документа (извещение, квитанция) на товар.

32. В случае, когда покупателю передается товар с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

При обнаружении нарушений условий договора о качестве товара в течение гарантийного срока или срока годности товара либо в разумный срок, но не более двух лет, если гарантийный срок или срок годности не установлен, покупатель извещает продавца об этих нарушениях, но не позднее двадцати дней после окончания этого срока. В указанный срок товар может быть возвращен продавцу, который обязан его принять и в случае необходимости провести проверку его качества.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

Последствия невыполнения покупателем указанных требований определяются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

33. Покупатель, в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

соразмерного уменьшения покупной цены;

замены на товар надлежащего качества этой же марки (этих же модели и (или) артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. В отношении технического сложного товара покупатель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенного недостатка товара, или нарушения установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара, или невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

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

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

Сроки исполнения указанных требований продавцом определяются в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

(п. 33 в ред. Постановления Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

34. При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора.

В случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты товара, не исполняет обязанность по его передаче в установленный договором срок, покупатель вправе требовать передачи оплаченного товара в установленный новый срок или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом. При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара. В случае нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара покупателю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 0,5 процента суммы предварительной оплаты товара.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

Абзац первый пункта 35 в части, устанавливающей письменную форму передаваемых продавцу требований покупателя, связанных с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, признан недействующим и не подлежащим применению решению Верховного Суда РФ от 27.02.2007 N ГКПИ06-1651.

Определением Верховного Суда РФ от 19.06.2007 N КАС07-247 указанное решение оставлено без изменения.

35. Требования покупателя, связанные с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, передаются продавцу в письменной форме с приложением необходимых документов, обосновывающих эти требования (документ, удостоверяющий факт покупки в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки или сроки годности (службы), технический паспорт или иной заменяющий его документ, гарантийный талон, а также документы, подтверждающие недостатки товара и убытки, причиненные покупателю в связи с ненадлежащим качеством товара).

Отсутствие у покупателя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований и не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

(абзац введен Постановлением Правительства РФ от 07.12.2000 N 929)

### III. Контроль за соблюдением настоящих Правил

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

(п. 36 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

37. К проверкам соблюдения настоящих Правил могут привлекаться представители общественных организаций по защите прав потребителей.

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 27 сентября 2007 г. N 612

### ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

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

Утвердить прилагаемые Правила продажи товаров дистанционным способом.

Председатель Правительства  
Российской Федерации  
В.ЗУБКОВ

Утверждены  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 27 сентября 2007 г. N 612

### ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

1. Настоящие Правила, устанавливающие порядок продажи товаров дистанционным способом, регулируют отношения между покупателем и продавцом при продаже товаров дистанционным способом и оказании в связи с такой продажей услуг.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«покупатель» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«продавец» – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом;

«продажа товаров дистанционным способом» – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

3. При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

Продавец должен сообщить покупателю о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, ко-

торые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

4. Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, и оказываемых в связи с такой продажей услуг определяется продавцом.

5. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

6. Настоящие Правила не применяются в отношении:

а) работ (услуг), за исключением работ (услуг), выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом;

б) продажи товаров с использованием автоматов;

в) договоров купли-продажи, заключенных на торгах.

7. Продавец не вправе без согласия покупателя выполнять дополнительные работы (оказывать услуги) за плату. Покупатель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, то покупатель вправе потребовать от продавца возврата уплаченной суммы.

8. Продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи (далее – договор) предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, 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.

9. Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров – на русском языке):

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а 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;

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

ж) место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара – наименование страны происхождения товара;

(пп. «ж» в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

з) сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

л) информация, предусмотренная пунктами 21 и 32 настоящих Правил;

м) информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

(пп. «м» введен Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

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

11. Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится

до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

Сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров представляются в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включают в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

12. Предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора.

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании.

13. Продавец обязан информировать покупателя о сроке, в течение которого действует предложение о продаже товара дистанционным способом.

14. В случае если покупатель передает продавцу сообщение о своем намерении приобрести товар, в сообщении должны быть обязательно указаны:

а) полное фирменное наименование (наименование) и адрес (место нахождения) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;

б) наименование товара, артикул, марка, разновидность, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;

в) вид услуги (при предоставлении), время ее исполнения и стоимость;

г) обязательства покупателя.

15. Предложение покупателя о пересылке товаров почтовым отправлением в адрес «До востребования» может быть принято только с согласия продавца.

16. Продавец должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных о покупателе в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

17. Организация, осуществляющая продажу товаров дистанционным способом, предоставляет покупателю каталоги, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар.

18. Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор.

19. Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже.

Не допускается передача потребителю товаров, не соответствующих предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

20. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

21. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней.

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 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 покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

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

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

22. В случае если договор заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, то в место его жительства.

Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

23. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок.

Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

24. В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

25. Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, путем нанесения маркировки либо иными способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если иное не предусмотрено договором, продавец обязан одновременно с передачей товара передать покупателю соответствующие принадлежности, а также относящиеся к товару документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законодательством Российской Федерации.

26. Доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя – любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара.

27. В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

Покупатель также вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

28. Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

29. Покупатель вместо предъявления требований, указанных в пункте 28 настоящих Правил, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

30. При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

31. При возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, под-



тверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

32. Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

- а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- б) режим работы продавца;
- в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок, предусмотренный пунктом 21 настоящих Правил;
- г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

33. При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

- а) полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- б) фамилия, имя, отчество покупателя;
- в) наименование товара;
- г) даты заключения договора и передачи товара;
- д) сумма, подлежащая возврату;
- е) подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

34. В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

- а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- б) почтовым переводом;
- в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

35. Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

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

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

(п. 37 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)

Утвержден  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 19 января 1998 г. N 55

## **ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222,  
от 06.02.2002 N 81, от 19.09.2015 N 994, от 27.05.2016 N 471,  
от 22.06.2016 N 568)

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

(п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж

(п. 4 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)

(п. 6 в ред. Постановления Правительства РФ от 22.06.2016 N 568)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

(п. 9 в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)

10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями)

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 06.02.2002 N 81, от 27.05.2016 N 471)

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему

(п. 12 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

13. Животные и растения

(п. 13 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

(п. 14 введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10 ноября 2011 г. N 924

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПЕРЕЧНЯ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 27.05.2016 N 471,  
от 17.09.2016 N 929, от 27.03.2019 N 327)

В соответствии со статьей 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемый перечень технически сложных товаров.
2. Признать утратившим силу Постановление Правительства Российской Федерации от 13 мая 1997 г. N 575 «Об утверждении перечня технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, N 20, ст. 2303).

Председатель Правительства  
Российской Федерации

В.ПУТИН

**ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 27.05.2016 N 471,  
от 17.09.2016 N 929, от 27.03.2019 N 327)

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
12. Холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газозлектрические плиты, электрические и комбинированные газозлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газозлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.  
(п. 12 в ред. Постановления Правительства РФ от 27.03.2019 N 327)
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями  
(п. 13 введен Постановлением Правительства РФ от 27.05.2016 N 471)
14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические)  
(п. 14 введен Постановлением Правительства РФ от 17.09.2016 N 929)

**ПЕРЕЧЕНЬ****ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЕМУ НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222,  
от 04.10.2012 N 1007)

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства
2. Мебель
3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами)  
(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)
4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары)
5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.  
(п. 5 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

Утвержден  
Постановлением Правительства  
Российской Федерации  
от 16 июня 1997 г. N 720

**ПЕРЕЧЕНЬ  
ТОВАРОВ 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 И НА КОТОРЫЕ ИЗГОТОВИТЕЛЬ  
ОБЯЗАН УСТАНАВЛИВАТЬ СРОК СЛУЖБЫ**

Наименование товаров	Коды ОК 005-93
Товары для детей	
Игрушки; коляски и велосипеды детские, узлы и детали к ним; видеоигры; персональные бытовые компьютеры детские	40, 45, 65, 96
Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях	
Инструменты, приборы и аппараты медицинские; очки и линзы для коррекции зрения	94
Оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника	
Аппараты (печи) отопительные; котлы отопительные; водоподогреватели и колонки водогрейные; оборудование санитарно - техническое из металлов и полимеров, из фаянса, полуфарфора и фарфора; арматура и гарнитура санитарно – технические	49
Предметы обстановки дома	
Диваны, кушетки, тахты, кресла – кровати, диваны – кровати, матрацы, шкафы, мебельные гарнитуры, наборы мебельных изделий	56
Хозяйственные товары	
Электробытовые товары (кроме элементов и батарей первичных); станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; оборудование бытовое для обеззараживания, очистки и доочистки питьевой воды, насосы и компрессоры бытовые; аппаратура газовая бытовая, в том числе работающая на жидком и твердом видах топлива; емкости для хранения и транспортирования продуктов	14, 22, 33 – 35, 36, 38, 48, 51, 54, 83
Культтовары	
Бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; музыкальные инструменты	40, 42, 65, 96

Спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства	45, 74, 96
Изделия спортивного назначения; прогулочные суда и плавсредства бытового назначения, агрегаты, узлы и детали к этим судам и плавсредствам	45, 74, 96
Технические средства для домашнего содержания животных и по уходу за растениями	
Принадлежности для домашнего содержания рыб, птиц и зверей; средства малой механизации садово – огородные	47, 96

**ПЕРЕЧЕНЬ  
ТОВАРОВ, КОТОРЫЕ ПО ИСТЕЧЕНИИ СРОКА ГОДНОСТИ СЧИТАЮТСЯ НЕПРИГОДНЫМИ  
ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПО НАЗНАЧЕНИЮ**

(в ред. Постановлений Правительства РФ от 05.10.1999 N 1119,  
от 10.05.2001 N 361)

Наименование товаров	Коды ОК 005-93
Продовольственные товары	
Продукция хлебопекарной промышленности	
Изделия бараночные	91 1700
Изделия сухарные	91 1800
Пироги, пирожки и пончики	91 1900
Изделия кондитерские сахаристые	
Конфеты глазированные (шоколадной и шоколадно – молочной глазурью)	91 2300
Конфеты глазированные помадой, сахарной и жировой глазурью и неглазированные	91 2400
Шоколад и шоколадные изделия	91 2500
Ирис	91 2600
Халва	91 2700
Мармелад и пастильные изделия	91 2800
Жевательная резинка (введено Постановлением Правительства РФ от 10.05.2001 N 361)	91 2950
Изделия кондитерские мучные	
Печенье	91 3100
Галеты и крекеры	91 3200
Пряники и коврижки	91 3300
Торты	91 3400
Пирожные	91 3500
Кексы, баба, рулеты	91 3600
Вафли	91 3700
Сладости восточные и прочие мучные изделия	91 3900
Растительные масла и продукты их переработки	
Растительные масла, предназначенные для реализации в розничной торговой сети	91 4100

Маргарин	91 4210
Жиры	91 4230
Майонезы	91 4310
Кремы майонезные	91 4320
Продукция консервной и овощесушильной промышленности	
Консервы овощные (без соков и томатных паст, пюре и соусов) (кроме	91 6100 91 6160)
Консервы томатные, соки овощные, напитки и сиропы овощные, соусы и приправы овощные (кроме	91 6210 - 91 6240 91 6218)
Консервы плодовые и ягодные (кроме соков, сиропов и напитков)	91 6310 - 91 6330, 91 6370
Соки, сиропы, напитки плодовые и ягодные	91 6340, 91 6350
Плоды, ягоды, пюре и пульпа плодовая и ягодная быстрозамороженные	91 6510 - 91 6550
Продукты из картофеля:	
продукты из картофеля быстрозамороженные	91 6610
пюре картофельное сухое и крекеры	91 6620
продукты из картофеля обжаренные	91 6630
концентраты из картофеля	91 6640
продукты из картофеля быстровосстанавливаемые и быстроразвариваемые	91 6650
консервы из картофеля	91 6660
Овощи, грибы, фрукты соленые, квашеные, моченые и маринованные	91 6710 - 91 6730
Приправы пищевкусовые	91 6970
Овощи свежие мытые или очищенные, упакованные в - потребительскую тару, с добавлением или без добавления консервантов	
Продукция пивобезалкогольной промышленности	
Пиво	91 8420
Напитки газированные, напитки газированные диетические, напитки сухие, напитки негазированные	91 8510
Напитки квасные из хлебного сырья	91 8530
Продукция чайной и соляной промышленности (в ред. Постановления Правительства РФ от 05.10.1999 N 1119)	
Чай натуральный (сортовой) расфасованный, в том числе с пищевкусовыми добавками	91 9110

Поваренная пищевая йодированная соль (введено Постановлением Правительства РФ от 05.10.1999 N 1119)	91 9203
Пищевые концентраты	
Первые и вторые обеденные блюда	91 9400
Сладкие блюда. Полуфабрикаты мучных изделий и молочные концентраты	91 9500
Хлопья (кукурузные, пшеничные, рисовые). Геркулес	91 9610, 91 9604
Палочки крупяные	91 9620
Воздушные зерна (кукурузные, пшеничные, рисовые)	91 9630
Лепестки (кукурузные, пшеничные)	91 9640
Сухие продукты экструзионной технологии	91 9670
Смеси молочные (с отварами, мукой, с фруктовыми добавками и витаминами)	91 9710
Мука крупяная	91 9720
Каши и кисели молочные	91 9730
Питание диетическое	91 9740
Смеси овощные	91 9750
Лечебно – профилактическое питание	91 9760
Напитки чайные и ароматизированные	91 9820
Напитки кофейные	91 9830
Напитки молочные – концентраты (какао и кофейные)	91 9860
Напитки белковые сухие – концентраты	91 9870
Соусы кулинарные	91 9930
Добавки и приправы вкусовые	91 9940
Мясо и мясопродукты	
Мясо животных (птицы) домашних и диких, разрешенных к убою (отстрелу) для пищевых целей, охлажденное и замороженное (включая субпродукты)	92 1100, 92 1200
Колбасные изделия и копчености	92 1300
Полуфабрикаты мясные и кулинарные изделия	92 1400
Жиры животные пищевые	92 1500
Консервы мясные	92 1600
Консервы мясо – растительные и сало – бобовые	92 1700
Яйцепродукты (включая яйца)	92 1905, 92 1906, 92 1990, 98 4000

Продукция молочной и маслосырдельной промышленности	
Масло коровье	92 2110
Масло топленое	92 2120
Продукция цельномолочная	92 2200
Продукты молочные сухие	92 2300
Продукция молочная нежирная	92 2400
Сыры жирные (включая брынзу)	92 2500
Консервы молочные	92 2700
Рыбные продукты	
Рыба и морепродукты горячего копчения	92 6320, 92 6574, 92 6733, 92 6736, 92 6970
Рыба охлажденная	92 6060, 92 6910
Изделия кулинарные рыбные и из морепродуктов	92 6600
Рыба и морепродукты холодного копчения, сушеные, вяленые, провесные, включая балычные изделия	92 6310, 92 6340 - 92 6390, 92 6840, 92 6850
Икра рыб	92 6400
Рыба соленая, пряного посола и маринованная (включая сельдь) (кроме)	92 6200, 92 6900  92 6910
Пресервы рыбные и из морепродуктов	92 7200, 92 7400
Консервы рыбные и из морепродуктов	92 7100, 92 7300
Продукты детского питания	
Продукты на молочной основе: адаптированные молочные смеси	92 2341, 92 2342
Жидкие и пастообразные молочные продукты	92 2210, 92 2211, 92 2219, 92 2221, 92 2231, 92 2234, 92 2237, 92 2241, 92 2251, 92 2295, 92 2299

Продукты на молочно – зерновой основе	91 9701, 91 9711, 91 9712, 91 9731, 91 9732, 92 2395	Средства для отбеливания, подсинивания и аппретирования изделий из тканей	23 8200
		Средства для очистки и полировки	23 8300
		Средства по уходу за автомобилями, мотоциклами и велосипедами	23 8400
Специализированные продукты для лечебного питания детей	91 9711, 92 2333, 92 2339, 92 2342, 92 2351	Средства клеящие	23 8510
		Средства против бытовых насекомых, грызунов, для дезинфекции и антисептики	23 8600
Консервы овощные детского и диетического питания	91 6160	Средства для защиты растений садов и огородов от сельскохозяйственных вредителей и сорняков	23 8710
Консервы томатные детские	91 6218	Культовары, товары для досуга и развлечений	
Консервы плодовые и ягодные детского, диетического и диабетического питания	91 6361 - 91 6365	Элементы и батареи первичные	34 8300
Консервы мясные детские	92 1600	Товары фотохимические	23 8520
Консервы мясо – растительные детские	92 1701	Фломастеры, узлы пишущие к ручкам автоматическим шариковым	42 6134, 42 6194
Консервы рыбные детские	92 7156, 92 7164	Лента для пишущих машин и принтеров	81 5146
Биологически активные добавки к пище (введен Постановлением Правительства РФ от 10.05.2001 N 361)		Игрушки пиротехнические	96 3980
Биологически активные добавки - Вода питьевая (введен Постановлением Правительства РФ от 10.05.2001 N 361)		Средства для домашнего содержания рыб, птиц и зверей	
Вода питьевая, расфасованная в емкости	01 3100	Корм для аквариумных рыбок, певчих и декоративных птиц, домашних зверей	92 9600, 96 9264, 96 9275
Непродовольственные товары			
Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях			
Лечебно – профилактические средства	91 5861, 91 5862		
Воды минеральные лечебные и лечебно – столовые	91 8540		
Косметические средства по уходу за зубами и полостью рта	91 5820		
Парфюмерно – косметические товары			
Наборы косметические	91 5750		
Продукция косметическая (кроме)	91 5800 91 5820		
Товары бытовой химии			
Средства моющие	23 8100		

## Справка о технических регламентах

В соответствии с Договором о Евразийском экономическом союзе (Астана, 29 мая 2014 г.) со дня вступления в силу технического регламента Союза на территориях государств-членов соответствующие обязательные требования к продукции или к производству и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, установленные законодательством государств-членов или актами Комиссии, действуют только в части, определенной переходными положениями, и с даты завершения действия переходных положений, определенных техническим регламентом Союза и (или) актом Комиссии, не применяются для выпуска продукции в обращение, оценки соответствия объектов технического регулирования, государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов Союза (данные положения не распространяются на применение санитарных, ветеринарно-санитарных и карантинных фитосанитарных мер)

### Технические регламенты Евразийского экономического союза

Технический регламент Евразийского экономического союза «О безопасности алкогольной продукции» (ТР ЕАЭС 047/2018)

(вступает в силу с 9 января 2021 г.)

Технический регламент Евразийского экономического союза «О безопасности газа горючего природного, подготовленного к транспортированию и (или) использованию» (ТР ЕАЭС 046/2018)

(вступает в силу с 1 января 2022 г.)

Технический регламент Евразийского экономического союза «О безопасности нефти, подготовленной к транспортировке и (или) использованию» (ТР ЕАЭС 045/2017)

(вступает в силу с 1 июля 2019 г.)

Технический регламент Евразийского экономического союза «О безопасности упакованной питьевой воды, включая природную минеральную воду» (ТР ЕАЭС 044/2017) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 23 июня 2017 г. N 45)

(вступает в силу с 1 января 2019 г.)

Технический регламент Евразийского экономического союза «О требованиях к средствам обеспечения пожарной безопасности и пожаротушения» (ТР ЕАЭС 043/2017) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 23 июня 2017 г. N 40)

(вступает в силу с 1 января 2020 г.)

Технический регламент Евразийского экономического союза «О безопасности химической продукции» (ТР ЕАЭС 041/2017) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 3 марта 2017 г. N 19)

(вступает в силу с 2 июня 2021 г. при условии исполнения пункта 2 названного решения, за исключением требований к препаративным формам пестицидов и связанным с ними процессам их производства, хранения, перевозки (транспортирования), реализации и утилизации (переработки))

Технический регламент Евразийского экономического союза «О безопасности оборудования для детских игровых площадок» (ТР ЕАЭС 042/2017) (принят решением Совета Евразийской экономи-

ческой комиссии от 17 мая 2017 г. N 21)

(вступает в силу по истечении 18 месяцев с даты его принятия – 17 ноября 2018 г.)

Технический регламент Евразийского экономического союза «О безопасности рыбы и рыбной продукции» (ТР ЕАЭС 040/2016) (принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 18 октября 2016 г. N 162)

(вступает в силу с 1 сентября 2017 г., за исключением пункта 15 в части контроля содержания остатков ветеринарных препаратов, стимуляторов роста животных (в том числе гормональных препаратов), лекарственных средств (в том числе антимикробных средств, за исключением левомицетина (хлорамфеникола), тетрациклиновой группы и бацитрацина) в пищевой продукции аквакультуры животного происхождения на основании информации об их применении, предоставляемой изготовителем, вступающего в силу после разработки соответствующих межгосударственных стандартов, содержащих правила и методы исследований (испытаний) и измерений, в том числе правила отбора образцов, необходимые для применения и исполнения указанного требования, а также методик исследований (испытаний) и измерений, аттестованных (валидированных) и утвержденных в соответствии с законодательством государств – членов Евразийского экономического союза, и внесения их в перечень стандартов, определенный пунктом 4 Протокола о техническом регулировании в рамках Евразийского экономического союза (приложение N 9 к Договору о Евразийском экономическом союзе от 29 мая 2014 г.)

Технический регламент Евразийского экономического союза «О требованиях к минеральным удобрениям» (ТР ЕАЭС 039/2016) (принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 30 ноября 2016 г. N 150)

(вступает в силу с даты вступления в силу технического регламента Евразийского экономического союза «О безопасности химической продукции» либо с даты вступления в силу решения Совета Евразийской экономической комиссии о порядке формирования и ведения единого реестра разрешенных к обращению на рынке Евразийского экономического союза минеральных удобрений в зависимости от того, какая дата является более поздней, но не ранее чем по истечении 180 календарных дней с даты вступления настоящего Решения в силу)

Технический регламент Евразийского экономического союза «Требования к сжиженным углеводородным газам для использования их в качестве топлива» (ТР ЕАЭС 036/2016) (принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 9 августа 2016 г. N 68)

(вступает в силу с 1 января 2018 г.)

Технический регламент ТС «Технический регламент на табачную продукцию» (ТР ТС 035/2014) (принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 12 ноября 2014 г. N 107)

(вступает в силу с 15 мая 2016 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности сельскохозяйственных и лесохозяйственных тракторов и прицепов к ним» (ТР ТС 031/2012) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 20 июля 2012 г. N 60)

(вступает в силу с 15 февраля 2015 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности низковольтного оборудования» (ТР ТС 004/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза 16 августа 2011 г. N 768)

(вступает в силу с 15 февраля 2013 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности упаковки» (ТР ТС 005/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 г. N 769)

(вступает в силу с 1 июля 2012 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности пиротехнических изделий» (ТР ТС 006/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 16 августа 2011 г. N 770)

(вступает в силу с 15 февраля 2012 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков» (ТР ТС 007/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 23 сентября 2011 г. N 797)

(вступает в силу с 1 июля 2012 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности игрушек» (ТР ТС 008/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 23 сентября 2011 г. N 798)

(вступает в силу с 1 июля 2012 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности парфюмерно-косметической продукции» (ТР ТС 009/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 23 сентября 2011 г. N 799)

(вступает в силу с 1 июля 2012 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности машин и оборудования» (ТР ТС 010/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 18 октября 2011 г. N 823)

(вступает в силу с 15 февраля 2013 г.)

Технический регламент ТС «Безопасность лифтов» (ТР ТС 011/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 18 октября 2011 г. N 824)

(вступает в силу с 15 февраля 2013 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности оборудования для работы во взрывоопасных средах» (ТР ТС 012/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 18 октября 2011 г. N 825)

(вступает в силу с 15 февраля 2013 г.)

Технический регламент ТС «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту» (ТР ТС 013/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 18 октября 2011 г. N 826)

(вступает в силу с 31 декабря 2012 г.)

Технический регламент ТС «Безопасность автомобильных дорог» (ТР ТС 014/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 18 октября 2011 г. N 827)

(вступает в силу с 15 февраля 2015 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности зерна» (ТР ТС 015/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 874)

(вступает в силу с 1 июля 2013 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе»

(ТР ТС 016/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 875)

(вступает в силу с 15 февраля 2013 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности продукции легкой промышленности» (ТР ТС 017/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 876)

(вступает в силу с 1 июля 2012 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности средств индивидуальной защиты» (ТР ТС 019/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 878)

(вступает в силу с 1 июня 2012 г.)

Технический регламент ТС «Электромагнитная совместимость технических средств» (ТР ТС 020/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 879)

(вступает в силу с 15 февраля 2013 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности пищевой продукции» (ТР ТС 021/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 880)

(вступает в силу с 1 июля 2013 г. за исключением требований к рыбе и рыбной продукции и связанным с ними процессам их производства, хранения, перевозки, реализации и утилизации. До дня вступления в силу технического регламента Таможенного союза, устанавливающего требования к рыбе и рыбной продукции и связанным с ними процессам их производства, хранения, перевозки, реализации и утилизации, в отношении такой продукции и процессов ее производства, хранения, перевозки, реализации и утилизации действуют положения нормативных правовых актов Таможенного союза или законодательства государства – члена Таможенного союза)

Технический регламент ТС «Пищевая продукция в части ее маркировки» (ТС ТР ТС 022/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 881)

(вступает в силу с 1 июля 2013 г.)

Технический регламент ТС «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей» (ТР ТС 023/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 882)

(вступает в силу с 1 июля 2013 г.)

Технический регламент ТС «Технический регламент на масложировую продукцию» (ТР ТС 024/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 883)

(вступает в силу с 1 июля 2013 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности мебели» (ТР ТС 025/2012) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 15 июня 2012 г. N 32)

(вступает в силу с 1 июля 2014 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания» (ТР ТС 027/2012) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 15 июня 2012 г. N 34)

(вступает в силу с 1 июля 2013 г.)



Технический регламент ТС «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств» (ТР ТС 029/2012) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 20 июля 2012 г. N 58)

(вступает в силу с 1 июля 2013 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности маломерных судов» (ТР ТС 026/2012) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 15 июня 2012 г. N 33)

(вступает в силу с 1 февраля 2014 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности оборудования, работающего под избыточным давлением» (ТР ТС 032/2013) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 2 июля 2013 г. N 41)

(вступает в силу с 1 февраля 2014 г.)

Технический регламент ТС «О требованиях к смазочным материалам, маслам и специальным жидкостям» (ТР ТС 030/2012) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 20 июля 2012 г. N 59)

(вступает в силу с 1 марта 2014 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности молока и молочной продукции» (ТР ТС 033/2013) (принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 9 октября 2013 г. N 67)

(вступает в силу с 1 мая 2014 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности мяса и мясной продукции» (ТР ТС 034/2013) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 9 октября 2013 г. N 68)

(вступает в силу с 1 мая 2014 г., за исключением некоторых положений)

Технический регламент ТС «О безопасности взрывчатых веществ и изделий на их основе» (ТР ТС 028/2012) (принят решением Совета Евразийской экономической комиссии от 20 июля 2012 г. N 57)

(вступает в силу с 1 июля 2014 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности железнодорожного подвижного состава» (ТР ТС 001/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза 15 июля 2011 г. N 710)

(вступает в силу через три года с даты официального опубликования решения – 2 августа 2014 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности высокоскоростного железнодорожного транспорта» (ТР ТС 002/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 15 июля 2011 г. N 710)

(вступает в силу через три года с даты официального опубликования решения – 2 августа 2014 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности инфраструктуры железнодорожного транспорта» (ТР ТС 003/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 15 июля 2011 г. N 710)

(вступает в силу через три года с даты официального опубликования решения – 2 августа 2014 г.)

Технический регламент ТС «О безопасности колесных транспортных средств» (ТР ТС 018/2011) (утв. решением Комиссии Таможенного союза от 9 декабря 2011 г. N 877)

(вступает в силу с 1 января 2015 г.)

Технический регламент Евразийского экономического союза «Об ограничении применения опасных веществ в изделиях электротехники и радиоэлектроники» (ТР ЕАЭС 037/2016) (принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 18 октября 2016 г. N 113)

(вступает в силу с 1 марта 2018 г.)

Технический регламент Евразийского экономического союза «О безопасности аттракционов» (ТР ЕАЭС 038/2016) (принят Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 18 октября 2016 г. N 114)

(вступает в силу по истечении 18 месяцев с даты принятия технического регламента – 18 апреля 2018 г.)

### Технические регламенты Российской Федерации

Технический регламент, принятый федеральным законом, действует до дня вступления в силу соответствующего технического регламента, принятого международным договором Российской Федерации, подлежащим ратификации

Технический регламент о безопасности химической продукции (утв. постановлением Правительства РФ от 7 октября 2016 г. N 1019)

Технический регламент о безопасности сетей газораспределения и газопотребления (утв. постановлением Правительства РФ от 29 октября 2010 г. N 870)

Технический регламент о безопасности объектов внутреннего водного транспорта (утв. постановлением Правительства РФ от 12 августа 2010 г. N 623)

Технический регламент о безопасности объектов морского транспорта (утв. постановлением Правительства РФ от 12 августа 2010 г. N 620)

Технический регламент о требованиях безопасности крови, ее продуктов, кровезамещающих растворов и технических средств, используемых в трансфузионно-инфузионной терапии (утв. постановлением Правительства РФ от 26 января 2010 г. N 29)

Технический регламент о безопасности зданий и сооружений (Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. N 384-ФЗ)

Технический регламент «Требования к безопасности рыбы и рыбной продукции» (утв. постановлением Правительства Республики Казахстан от 19 мая 2009 г. N 743) (обязательные требования для РФ содержатся в пунктах 7, 8, 13, 14, 16, 18 - 22, 25 - 27, абзаце втором пункта 28, пунктах 29 - 32, 34 - 39, 45, 46, 48, 49, 51, 53 - 62, 64)

Технический регламент на табачную продукцию (Федеральный закон от 22 декабря 2008 г. N 268-ФЗ)

Технический регламент о требованиях пожарной безопасности (Федеральный закон от 22 июля 2008 г. N 123-ФЗ)

Технический регламент «Требования к безопасности пестицидов (ядохимикатов)» (утв. постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 мая 2008 г. N 515) (обязательные требования для РФ содержатся в пунктах 4, 7 - 9, 12, 18 - 28, абзаце первом пункта 29, пунктах 32 - 53, 55 - 68, 70 - 83)

Технический регламент «Требования к безопасности кормов и кормовых добавок» (утв. постановлением Правительства Республики Казахстан от 18 марта 2008 г. N 263) (обязательные требования для РФ содержатся в пунктах 6, 8, 10, 11, 14 - 16, 18 - 21, 23, 25 - 31, абзаце первом, подпункте 2 - 4 пункта 33, пункте 34)

Технический регламент «Требования к безопасности синтетических моющих средств и товаров бытовой химии» (утв. постановлением Правительства Республики Казахстан от 4 марта 2008 г. N 217) (обязательные требования для РФ содержатся в пунктах 5 - 30, абзаце первом, подпунктах 1 - 6 пункта 31, пунктах 32, 33, 35 - 42, 44 - 48)

Технический регламент «Требования к безопасности лакокрасочных материалов и растворов» (утв. постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 декабря 2007 г. N 1398) (обязательные требования для РФ содержатся в пунктах 4 - 12, подпунктах 1 и 2 пункта 13, пунктах 14 - 16, 18 - 47, абзаце первом, подпунктах 1 - 6 пункта 48, пунктах 50 - 53)

## Перечень органов, осуществляющих защиту прав потребителей

№ п/п	Наименование органа	Адрес местонахождения	Телефон
1	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан (Управление Роспотребнадзора по РБ)	450054, РБ, г. Уфа, ул. Р. Зорге, д. 58	8 (347) 229-90-99 8 (347) 229-90-40 8-800-700-90-30
2	Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Республике Башкортостан (Управление Роскомнадзора по РБ)	450005, РБ, г. Уфа, ул. 50-летия Октября, д. 20/1	8 (347) 222-20-98
3	Управление Федеральной налоговой службы по Республике Башкортостан (УФНС по РБ)	450078, РБ, г. Уфа, пр. Салавата Юлаева, д. 55	8 (347) 226-38-00 8-800-222-22-22
4	Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Республике Башкортостан (Управление Россельхознадзора по РБ)	450071, РБ, г. Уфа, Лесной проезд, д. 1	8 (347) 248-56-00
5	Управление государственного автодорожного надзора по Республике Башкортостан (Федеральная служба по надзору в сфере транспорта)	450022, РБ, Г. Уфа, ул. Гурьевская, д. 41А	8 (347) 256-97-27
6	Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Республике Башкортостан (Управление Росздравнадзора по РБ)	450076, РБ, г. Уфа, ул. Аксакова, д. 62	8 (347) 250-30-22 8 (347) 251-05-15
7	Западно-Уральское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор)	450064, РБ, г. Уфа, ул. Мира, д. 14	8 (347) 279-98-95
8	Отдел (инспекция) в Республике Башкортостан Приволжского межрегионального территориального управления Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (ПМТУ Росстандарта)	450006, РБ, г. Уфа, бул. Ибрагимова, д. 82	8 (347) 276-57-80 8 (347) 276-78-74
9	Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей	450008, РБ, г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 13	8 (347) 218-09-78
10	Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору	450059, РБ, г. Уфа, ул. Ст. Халтурина, д. 28	8 (347) 218-10-65 8 (347) 218-10-74 8-937-845-28-42
11	Государственный комитет Республики Башкортостан по строительству и архитектуре	450008, РБ, г. Уфа, ул. Советская, д. 18	8 (347) 218-08-81 8 (347) 218-08-78 8 (347) 218-09-00
12	Государственный комитет Республики Башкортостан по тарифам	450008, РБ, г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 17	8 (347) 218-09-27 8 (347) 218-09-19
13	Управление по контролю и надзору в сфере образования Республики Башкортостан	450005, РБ, г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 100/102	8 (347) 251-98-84 8 (347) 250-97-51
14	Управление ветеринарии Республики Башкортостан	450008, РБ, г. Уфа, ул. Пушкина, д. 106	8 (347) 218-10-16
15	Отделение – Национальный банк по Республике Башкортостан Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации	450000, г. Уфа, ул. Театральная, д. 3	8 (347) 272-91-89 8 (347) 279-65-01 8-800-250-40-72

## Органы, осуществляющие контроль и надзор за соблюдением обязательных требований технических регламентов

Министерство внутренних дел Российской Федерации		
Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 018/2011 «О безопасности колесных транспортных средств»	– контроль в отношении колесных транспортных средств, находящихся в эксплуатации на территории Российской Федерации	Постановление Правительства РФ от 16 октября 2015 г. N 1108
Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 014/2011 «Безопасность автомобилей дорог»	контроль в рамках осуществления государственного контроля и надзора за соблюдением нормативных правовых актов в области обеспечения безопасности дорожного движения в части требований: – к строительству и реконструкции автомобильных дорог общего пользования (за исключением требований, соблюдение которых проверяется при осуществлении государственного строительного надзора при строительстве и реконструкции автомобильных дорог), дорожных сооружений, железнодорожных переездов и линий городского электрического транспорта; – к эксплуатационному состоянию и ремонту автомобильных дорог общего пользования (за исключением требований, соблюдение которых проверяется при осуществлении государственного строительного надзора при капитальном ремонте и государственного надзора за обеспечением сохранности дорог федерального значения), дорожных сооружений, железнодорожных переездов, а также к установке и эксплуатации технических средств организации дорожного движения	Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2014 г. N 1443

Министерство Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий		
Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 006/2011 «О безопасности пиротехнических изделий»		Постановление Правительства РФ от 28 марта 2012 г. N 250

Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации		
Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 014/2011 «Безопасность автомобилей дорог»	– контроль в рамках осуществления государственной экспертизы проектной документации объектов капитального строительства	Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2014 г. N 1443

	и (или) результатов инженерных изысканий, выполненных для подготовки такой проектной документации на строительство, реконструкцию и капитальный ремонт автомобильных дорог общего пользования федерального значения	
--	---	--

Министерство обороны Российской Федерации		
Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов»	– контроль в отношении находящихся на подведомственных объектах лифтов и устройств безопасности лифтов	Постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
Технический регламент Таможенного Союза ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»	– контроль в отношении машин и оборудования, находящихся на подведомственных объектах, и связанных с требованиями к этой продукции процессов эксплуатации и утилизации	Постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407

Федеральная служба исполнения наказаний		
Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов»	– контроль в отношении находящихся на подведомственных объектах лифтов и устройств безопасности лифтов	Постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
Технический регламент Таможенного Союза ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»	– контроль в отношении машин и оборудования, находящихся на подведомственных объектах, и связанных с требованиями к этой продукции процессов эксплуатации и утилизации	Постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407

Федеральная служба безопасности Российской Федерации		
Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов»	– контроль в отношении находящихся на подведомственных объектах лифтов и устройств безопасности лифтов	Постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
Технический регламент Таможенного Союза ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»	– контроль в отношении машин и оборудования, находящихся на подведомственных объектах, и связанных с требованиями к этой продукции процессов эксплуатации и утилизации	Постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407

Федеральная служба охраны Российской Федерации		
Технический регламент Таможенного союза ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов»	– контроль в отношении находящихся на подведомственных объектах лифтов и устройств безопасности лифтов	Постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
Технический регламент Таможенного Союза ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»	– контроль в отношении машин и оборудования, находящихся на подведомственных объектах, и связанных с требованиями к этой	Постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407

	продукции процессов эксплуатации и утилизации	
<b>Служба внешней разведки Российской Федерации</b>		
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов»	– контроль в отношении находящихся на подведомственных объектах лифтов и устройств безопасности лифтов	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Главное управление специальных программ Президента Российской Федерации</b>		
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов»	– контроль в отношении находящихся на подведомственных объектах лифтов и устройств безопасности лифтов	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного Союза ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»	– контроль в отношении машин и оборудования, находящихся на подведомственных объектах, и связанных с требованиями к этой продукции процессов эксплуатации и утилизации	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Государственная инспекция по маломерным судам Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий</b>		
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 026/2012 «О безопасности маломерных судов»	– контроль в рамках осуществления государственного надзора в пределах установленной компетенции	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 9 июня 2014 г. N 532
<b>Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека</b>		
<b>Технический регламент</b> Евразийского экономического союза (ТР ЕАЭС 044/2017) «О безопасности упакованной питьевой воды, включая природную минеральную воду»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора; – контроль в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 28 февраля 2019 г. N 225
<b>Технический регламент</b> Евразийского экономического союза ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора; – контроль в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 19 июля 2017 г. N 846
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отношении низковольтного оборудования, реализуемого исключительно для личных, семейных, домашних и иных не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности нужд потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407

<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТС 005/2011 «О безопасности упаковки» ТР	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 9 октября 2012 г. N 1033
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 11 сентября 2012 г. N 912
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 11 сентября 2012 г. N 917
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 009/2011 «О безопасности парфюмерно-косметической продукции»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 27 сентября 2012 г. N 989
<b>Технический регламент</b> Таможенного Союза ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в отношении машин и оборудования, реализуемых исключительно для личных, семейных, домашних и иных не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности нужд потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 015/2011 «О безопасности зерна»	– контроль в отношении зерна, реализуемого для личных нужд потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 2 июля 2013 г. N 553
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 11 сентября 2012 г. N 918
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 019/2011 «О безопасности средств индивидуальной защиты»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 26 ноября 2012 г. N 1223
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 28 августа 2013 г. N 745

<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 3 июня 2013 г. N 468
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 023/2011 «Технический регламент на соковую продукцию из фруктов и овощей»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 27 июня 2013 г. N 540
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 024/2011 «Технический регламент на масложировую продукцию»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 27 июня 2013 г. N 539
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции»		<b>Постановление</b> Правительства РФ от 15 августа 2014 г. N 812
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 026/2012 «О безопасности маломерных судов»	– контроль в рамках осуществления федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей в пределах установленной компетенции	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 9 июня 2014 г. N 532
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 027/2012 «О безопасности отдельных видов специализированной пищевой продукции, в том числе диетического лечебного и диетического профилактического питания»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 10 июня 2013 г. N 485
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 029/2012 «Требования безопасности пищевых добавок, ароматизаторов и технологических вспомогательных средств»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 10 июня 2013 г. N 484
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 21 мая 2014 г. N 474
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 21 мая 2014 г. N 475

<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 035/2014 «Технический регламент на табачную продукцию»	– контроль в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 26 марта 2016 г. N 241
---	--	---

**Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии**

<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 004/2011 «О безопасности низковольтного оборудования»	– контроль в отношении низковольтного оборудования, реализуемого не для нужд потребителей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного Союза ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»	– контроль в отношении машин и оборудования, реализуемых не для нужд потребителей, и связанных с требованиями к этой продукции процессов проектирования (включая изыскания), изготовления, эксплуатации, хранения, транспортирования, реализации и утилизации (за исключением машин и оборудования, поднадзорных Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору и находящихся на объектах, подведомственных Министерству обороны Российской Федерации, Федеральной службе исполнения наказаний, Федеральной службе безопасности Российской Федерации, Федеральной службе охраны Российской Федерации, Службе внешней разведки Российской Федерации и Главному управлению специальных программ Президента Российской Федерации, и связанных с требованиями к этой продукции процессов эксплуатации и утилизации), а также монтажа и наладки (за исключением монтажа и наладки при строительстве и реконструкции объектов капитального строительства, в отношении которых контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований, установленных техническим регламентом, обеспечивается федеральными органами исполнительной власти или органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации при проведении государственного строительного надзора в соответствии с законодательством Российской Федерации о градостроительной деятельности)	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407

<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов»	– контроль в отношении лифтов и устройств безопасности лифтов, выпускаемых в обращение, и связанных с требованиями к этой продукции процессов проектирования (включая изыскания) и изготовления, а также монтажа (за исключением процесса монтажа при строительстве и реконструкции объектов капитального строительства, в отношении которого контроль (надзор) за соблюдением обязательных требований, установленных техническим регламентом, обеспечивается федеральными органами исполнительной власти или органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации при проведении государственного строительного надзора в соответствии с законодательством Российской Федерации о градостроительной деятельности)	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 012/2011 «О безопасности оборудования для работы во взрывоопасных средах»	за исключением оборудования для работы во взрывоопасных средах и аппаратов, работающих на газообразном топливе, которые применяются на поднадзорных Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору объектах	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 013/2011 «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту»	– контроль (надзор) за соблюдением требований к автомобильному бензину, дизельному топливу, судовому топливу и мазуту	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 29 декабря 2012 г. N 1474
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 016/2011 «О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе»	за исключением оборудования для работы во взрывоопасных средах и аппаратов, работающих на газообразном топливе, которые применяются на поднадзорных Федеральной службе по экологическому, технологическому и атомному надзору объектах	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 018/2011 «О безопасности колесных транспортных средств»	– контроль в отношении колесных транспортных средств (шасси) и компонентов транспортных средств (шасси), находящихся в обращении (до начала их эксплуатации) на территории Российской Федерации	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 16 октября 2015 г. N 1108

<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 020/2011 «Электромагнитная совместимость технических средств»		<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 028/2012 «О безопасности взрывчатых веществ и изделий на их основе»	– контроль в отношении взрывчатых веществ и изделий на их основе, которые находятся в обращении, и в отношении связанных с требованиями к этой продукции процессов перевозки и транспортирования (за исключением процесса транспортирования такой продукции по территории опасных производственных объектов)	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 23 декабря 2014 г. N 1447
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 030/2012 «О требованиях к смазочным материалам, маслам и специальным жидкостям»	– контроль в отношении требований к смазочным материалам, маслам и специальным жидкостям на стадии их выпуска в обращение и обращения на рынке	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 031/2012 «О безопасности сельскохозяйственных и лесохозяйственных тракторов и прицепов к ним»		<b>Постановление</b> Правительства РФ от 31 июля 2015 г. N 778
<b>Технический регламент</b> Евразийского экономического союза «О безопасности аттракционов» (ТР ЕАЭС 038/2016)	– контроль в отношении требований безопасности аттракционов на стадии их выпуска в обращение и обращения на рынке	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407

**Федеральная служба по надзору в сфере транспорта**

<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 013/2011 «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту»	– контроль (надзор) за соблюдением требований к авиационному бензину и топливу для реактивных двигателей	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 29 декабря 2012 г. N 1474
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 014/2011 «Безопасность автомобильных дорог»	– контроль в рамках осуществления федерального государственного транспортного надзора при ремонте и содержании автомобильных дорог общего пользования федерального значения	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 22 декабря 2014 г. N 1443

**Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору**

<b>Технический регламент</b> Таможенного Союза ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования»	– контроль в отношении машин и оборудования, которые применяются на поднадзорных Службе объектах, подъемных платформ	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
---	--	---

	для инвалидов, пассажирских конвейеров (движущихся пешеходных дорожек), эскалаторов (за исключением эскалаторов в метрополитенах и машин и оборудования, находящихся на объектах, подведомственных Министерству обороны Российской Федерации, Федеральной службе исполнения наказаний, Федеральной службе безопасности Российской Федерации, Федеральной службе охраны Российской Федерации, Службе внешней разведки Российской Федерации и Главному управлению специальных программ Президента Российской Федерации) и связанных с требованиями к этой продукции процессов эксплуатации и утилизации	
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 011/2011 «Безопасность лифтов»	– контроль в отношении лифтов и устройств безопасности лифтов на стадии эксплуатации, за исключением лифтов и устройств безопасности лифтов, находящихся на объектах, подведомственных Минобороны России, ФСИН России, ФСБ России, ФСО России, СВР России, ГУСП	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 012/2011 «О безопасности оборудования для работы во взрывоопасных средах»	– контроль в отношении оборудования для работы во взрывоопасных средах и аппаратов, работающих на газообразном топливе, которые применяются на поднадзорных Службе объектах	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 014/2011 «Безопасность автомобильных дорог»	– контроль в рамках осуществления федерального государственного строительного надзора при строительстве и реконструкции автомобильных дорог общего пользования федерального значения	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 22 декабря 2014 г. N 1443
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 016/2011 «О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе»	– контроль в отношении оборудования для работы во взрывоопасных средах и аппаратов, работающих на газообразном топливе, которые применяются на поднадзорных Службе объектах	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 028/2012 «О безопасности взрывчатых веществ и изделий на их основе»	– контроль в отношении взрывчатых веществ и изделий на их основе, которые применяются на поднадзорных Службе объектах, и в отношении связанных с требованиями к этой продукции процессов применения, хранения и транспортирования	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 23 декабря 2014 г. N 1447

<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 032/2013 «О безопасности оборудования, работающего под избыточным давлением»		<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407
---	--	---

**Федеральная служба по надзору в сфере природопользования**

<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 026/2012 «О безопасности маломерных судов»	– контроль в рамках осуществления государственного экологического надзора в пределах установленной компетенции	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 9 июня 2014 г. N 532
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 030/2012 «О требованиях к смазочным материалам, маслам и специальным жидкостям»	– контроль в отношении требований к обращению с отработанной продукцией при осуществлении государственного экологического надзора в пределах установленной компетенции	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 13 мая 2013 г. N 407

**Федеральная служба по ветеринарному и фитосанитарному надзору**

<b>Технический регламент</b> Евразийского экономического союза ТР ЕАЭС 040/2016 «О безопасности рыбы и рыбной продукции»	– контроль в рамках федерального государственного ветеринарного надзора и регионального государственного ветеринарного надзора	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 19 июля 2017 г. N 846
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 015/2011 «О безопасности зерна»	– контроль в отношении зерна, приобретаемого не для личных нужд потребителей, а также в отношении связанных с требованиями к зерну процессов производства, хранения, перевозки, реализации и утилизации	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 2 июля 2013 г. N 553
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»	– контроль в рамках государственного ветеринарного надзора	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 28 августа 2013 г. N 745
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 033/2013 «О безопасности молока и молочной продукции»	– контроль в рамках государственного ветеринарного надзора	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 21 мая 2014 г. N 474
<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 034/2013 «О безопасности мяса и мясной продукции»	– контроль в рамках государственного ветеринарного надзора	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 21 мая 2014 г. N 475

**Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка**

<b>Технический регламент</b> Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»	– контроль в рамках государственного контроля (надзора) в области производства и оборота алкогольной продукции в части соблюдения обязательных требований, установленных техническим регламентом к алкогольной продукции	<b>Постановление</b> Правительства РФ от 28 августа 2013 г. N 745
--	--	---

### Образец заявления об обмене (возврате) непродовольственного товара надлежащего качества

Кому: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Адрес: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Потребитель: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Адрес: \_\_\_\_\_  
 Тел: \_\_\_\_\_

#### ЗАЯВЛЕНИЕ

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (наименование организации) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. заключён договор купли-продажи товара: \_\_\_\_\_ (указать характеристики товара: наименование, артикул) (далее – товар) на сумму \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать № и дату кассового или товарного чека, другого документа, подтверждающего оплату товара).

Приобретенный товар не подошел мне по \_\_\_\_\_ (выбрать из указанных вариантов: форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации).

Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Требование об обмене товара может быть заявлено потребителем в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

Согласно п. 2 ст. 25 Закона о защите прав потребителей 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.

Приобретенный мной товар надлежащего качества, не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки и не включен в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55.

При этом отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

**На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 25 Закона о защите прав потребителей,**

**ПРОШУ:**

\_\_\_\_\_ (указать требование об обмене на аналогичный товар или возврате уплаченной за товар денежной суммы, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя)

В случае неисполнения указанного требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с иском о защите прав потребителя.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (основание п.6 ст.13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_.<sup>1</sup>

#### Приложение в копиях:

(документ, подтверждающий приобретение товара: кассовый или товарный чеки, другой документ подтверждающий оплату товара)

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
 \_\_\_\_\_ (подпись)

Претензию получил(а) \_\_\_\_\_ (должность, фамилия, инициалы) \_\_\_\_\_ (подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. место для печати или штампа

<sup>1</sup> Порядок вручения заявления:

С заполненного заявления необходимо сделать копию или заполнить заявление в двух экземплярах. Один экземпляр заявления вручается под роспись уполномоченному лицу продавца, где был приобретен товар, с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.



## Образец заявления об отказе от товара надлежащего качества, приобретённого дистанционным способом

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Тел: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (наименование организации) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. заключён договор (оформлен заказ) на покупку товара: \_\_\_\_\_ (указать характеристики товара: наименование, артикул) (далее – товар) на сумму \_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать № и дату кассового, товарного чека, др. документа, если товар был оплачен).

Товар приобретен (заказан) дистанционным способом: \_\_\_\_\_

(указать каким способом был заключён договор: посредством ознакомления с предложенным описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора)

Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

Согласно ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. (далее – Закон о защите прав потребителей), **потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.**

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.**

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть 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.

Приобретённый мной товар надлежащего качества, не был в употреблении, сохранён его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки товара (если имеется) и товар не имеет индивидуально-определённые свойства.

Установленный законом срок для отказа от товара не истек.

**На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей,**

### ПРОШУ:

Принять отказ от товара: \_\_\_\_\_ (указать наименование, артикул товара), приобретенного мной (заказанного) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. и вернуть уплаченную за товар денежную сумму в размере \_\_\_\_\_ руб.

В случае неисполнения указанного требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований заявленных

потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя (основание п.6 ст.13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_<sup>1</sup>.

Приложение в копиях: \_\_\_\_\_

(документ, подтверждающий приобретение (заказ) товара: кассовый или товарный чек, другой документ подтверждающий оплату товара)

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Претензию получил(а) \_\_\_\_\_ (подпись)  
(должность, фамилия, инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. место для печати или штампа

<sup>1</sup> Порядок вручения заявления:

С заполненного заявления необходимо сделать копию или заполнить заявление в двух экземплярах. Один экземпляр заявления вручается под роспись уполномоченному лицу продавца, где был приобретён (заказан) товар, с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа), или направить заявление на электронный адрес, указанный продавцом для обращений.

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.

## Образец требования о проведении экспертизы качества товара

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Тел: \_\_\_\_\_

### ТРЕБОВАНИЕ

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (наименование организации) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. заключён договор купли-продажи товара: \_\_\_\_\_ (указать характеристики товара: наименование, артикул) (далее – товар) на сумму \_\_\_\_\_ руб. с условием предварительной оплаты за товар.

На товар установлен гарантийный срок: \_\_\_\_\_.

В течение гарантийного срока в товаре были обнаружены следующие недостатки: \_\_\_\_\_.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я обратился к продавцу с претензией, в которой мной были предъявлены следующие требования: \_\_\_\_\_.

*(указать требования заявленные потребителем в претензии по поводу недостатков товара).*

Продавец отказал удовлетворить мои требования, так как недостатки в товаре возникли вследствие нарушения потребителем правил использования (хранения, транспортировки, действий третьих лиц, непреодолимой силы). В обоснование отказа продавец указал следующее: \_\_\_\_\_.

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. (далее – Закон о защите прав потребителей), в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

С отказом продавца удовлетворить мои требования, а также с результатом проверки качества товара, я не согласен (согласна).

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей,

### ТРЕБУЮ:

Провести экспертизу качества товара: \_\_\_\_\_  
*(указать характеристики товара: наименование, артикул, модель, марку).*

С целью моего участия при проведении экспертизы прошу заблаговременно уведомить о дате, времени, месте проведения экспертизы в письменной форме, предварительно сообщив мне по телефону: \_\_\_\_\_.

### Приложение в копиях:

*(документы, подтверждающие приобретение товара и отказ продавца удовлетворить претензию):*

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

Претензию получил(а) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(должность, фамилия, инициалы)*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_ место для печати или штампа

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

### Порядок вручения заявления:

С заполненного заявления необходимо сделать копию или заполнить заявление в двух экземплярах. Один экземпляр заявления вручается под роспись уполномоченному лицу продавца, где был приобретён (заказан) товар, с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа), или направить заявление на электронный адрес, указанный продавцом для обращений.

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.

## Образец претензии при отсутствии необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах)

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

### ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (наименование организации) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. был заключён договор: \_\_\_\_\_ (необходимо указать наименование заключенного договора) на сумму \_\_\_\_\_ руб.

Свои обязательства по договору я исполнил(а) надлежащим образом, что подтверждается: \_\_\_\_\_ (указать № и дату кассового, товарного чека, др. документа).

Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (далее – Закон о защите прав потребителей) 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.

Закон о защите прав потребителей регламентирует, какая обязательная информация о товарах (работах, услугах) должна быть доведена до сведения потребителя. Согласно п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иного документа, свидетельствующее о соответствии товара, обязательным требованиям;
- сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг);
- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг) в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем и график погашения этой суммы;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- информацию об энергетической эффективности (если установлено законодательством);
- срок службы или срок годности товаров (работ) (если установлен законодательством);
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям по безопасности (если установлен законодательством);
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- 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);
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

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

Информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров на русском языке (ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В соответствии со ст. 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), то он вправе в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Кроме этого, Продавец (Исполнитель) не предоставивший потребителю полную и достоверную информацию о товаре (работе, услуге) несет ответственность за недостатки товара (работы, услуги), возникшие у потребителя вследствие отсутствия у него такой информации.

При заключении договора, до меня не была доведена следующая обязательная информация: \_\_\_\_\_.

В результате непредоставления информации у меня возникли убытки, которые выразились в следующем: \_\_\_\_\_ и которые подтверждаются документами: \_\_\_\_\_.

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст.ст. 10, 12 Закона о защите прав потребителей:

### ПРОШУ:

\_\_\_\_\_ (указать требование о возмещении убытков, возврате стоимости товара или требования, предъявляемые в отношении недостатков товаров (работ, услуг))

В силу положения ст. 22 Закона о защите прав потребителей требование потребителя о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие предоставления ненадлежащей информации о товаре подлежит удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

При неисполнении моего требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением и предъявить требования о возмещении убытков, взыскании неустойки (пени) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_.

### Приложение в копиях:

(документы, подтверждающие заключение договора, оплату по договору, документы, подтверждающие возникшие убытки и иные документы):

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Претензию получил(а) \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. место для печати или штампа (подпись)

### Порядок вручения претензии:

С заполненной претензии следует сделать копию или составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (при наличии).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца (исполнителя) почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.

**Образец претензии при продаже товара ненадлежащего качества на которую установлен гарантийный срок**

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (наименование организации) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. заключён договор купли-продажи товара: \_\_\_\_\_ (указать характеристики товара: наименование, артикул) (далее – товар) на сумму \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать № и дату кассового чека, др. документа, показания свидетелей).

На товар установлен гарантийный срок: \_\_\_\_\_.

В течение гарантийного срока в товаре были обнаружены следующие недостатки: \_\_\_\_\_.

Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом по своему выбору вправе потребовать:

1. замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
2. замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
3. соразмерного уменьшения покупной цены;
4. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
5. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Обращаю внимание, что мой товар не включен в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924.

**На основании вышесказанного, в соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей,**

**ПРОШУ:**

1. \_\_\_\_\_ (указать требование в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей)
2. Рассмотреть мои требования в сроки, установленные ст.ст. 20-22 Закона о защите прав потребителей.

В случае необходимости проверки качества товара или проведения экспертизы прошу уведомить меня не позднее, чем за три дня до проверки качества (экспертизы) товара по телефону: \_\_\_\_\_, с целью личного участия (абзац 2 п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

При неисполнении моего требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением и предъявить требования о возмещении убытков, взыскании неустойки (пени) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_.

**Приложение в копиях:**

(документы, подтверждающие заключение договора, оплату договора и иные документы):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(подпись)

Претензию получил(а) \_\_\_\_\_ (должность, фамилия, инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. место для печати или штампа (подпись)

**Порядок вручения претензии:**

С заполненной претензии следует сделать копию или составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (при наличии).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца (исполнителя) почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.

## Образец претензии при нарушении срока передачи предварительно оплаченного товара

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

### ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (наименование организации) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. заключён договор купли-продажи товара: \_\_\_\_\_ (указать характеристики товара: наименование, артикул) (далее – товар) на сумму \_\_\_\_\_ руб. с условием предварительной оплаты за товар.

В соответствии с условиями договора «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. мной была внесена предоплата в размере \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать № и дату кассового, товарного чека, др. документа).

Таким образом, свои обязательства по договору я исполнил (а) надлежащим образом.

Товар должен быть передан продавцом покупателю в течение \_\_\_\_\_ (указать срок передачи товара после предварительной его оплаты в соответствии с договором).

Однако до настоящего времени товар я не получил(а).

Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

Согласно п.2 ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. (далее – Закон о защите прав потребителей), в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договоре купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

1. передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
2. возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

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

В соответствии с п. 3 ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей, в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

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

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей,

### ПРОШУ:

(указать одно из вышеназванных требований, а также требование о выплате неустойки (пени) за нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара, если такое требование потребителем предъявляется)

### Порядок расчета неустойки, если предъявляется требование о ее выплате:

$$\Sigma = \text{стоимость товара} \times 0,01 (1\%) \times \text{количество дней просрочки}$$

\_\_\_\_\_ (сумма, предварительной оплаты) x 0,5% x \_\_\_\_\_ (количество дней просрочки, начиная со следующего дня нарушения срока передачи товара и до дня его получения или предъявления требования о выплате неустойки) = \_\_\_\_\_ руб. (\_\_\_\_\_).

Если при расчете сумма неустойки, получилась больше суммы предоплаты за товар, то максимальный размер неустойки подлежит уменьшению до суммы предоплаты.

В силу положения п. 4 ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей требование потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В случае неисполнения моих требований в добровольном порядке, вынужден (а) буду обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителей.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_.

### Приложение в копиях:

(документы, подтверждающие заключение договора, определение срока передачи предварительно-оплаченного товара, внесения продавцу предоплаты за товар):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Претензию получил(а) \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. место для печати или штампа (подпись)

### Порядок вручения претензии:

С заполненной претензии следует сделать копию или составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (при наличии).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца (исполнителя) почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.

## Образец претензии при нарушении сроков оказания услуг (выполнения работ)

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

### ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (далее – Исполнитель) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. был заключён договор об оказании услуг (выполнении работ) (далее – Договор), в соответствии с которым исполнитель взял на себя обязательство оказать следующие услуги (выполнить работы): \_\_\_\_\_.

В счет оплаты оказанных услуг (выполненных работ) я оплатил(а) следующую сумму \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается документом: \_\_\_\_\_ (указать №, дату, наименование документа, подтверждающего оплату).

Согласно п. \_\_\_\_ Договора, срок оказания услуг (выполнения работ) составляет: \_\_\_\_\_.

Поскольку договор заключён мной с исполнителем исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии с п. 1 ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992. № 2300 – I (далее – Закон о защите прав потребителей), исполнитель обязан оказать услуги в срок, установленный правилами оказания отдельных видов услуг или договором об оказании услуг.

В соответствии с п. 1 ст. 28 Закона о защите прав потребителей, в случае нарушения исполнителем сроков оказания услуг, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуг третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- отказаться от исполнения договора оказания услуг.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с нарушением сроков выполнения работ, а также взыскания неустойки (пени) в размере 3 % цены выполнения работ за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работ, сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида оказанной услуги (выполненной работы) или общей цены договора, если цена отдельного вида услуги (работы) не определена договором.

Обращаю внимание, что 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).

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст.ст. 27, 28 Закона о защите прав потребителей,

### ПРОШУ:

\_\_\_\_\_ (указать требование в соответствии со ст. 28 Закона о защите прав потребителей)

В случае неисполнения моих требований в добровольном порядке, вынужден (а) буду обратиться в суд с иском о защите прав потребителей.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_.

### Приложение в копиях:

(документы, подтверждающие заключение договора, оплату услуг и иные документы):

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Претензию получил(а) \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ место для печати или штампа (подпись)

### Порядок вручения претензии:

С заполненной претензии следует сделать копию или составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (при наличии).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца (исполнителя) почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.

**Образец претензии при обнаружении недостатков оказанных услуг (выполненных работ), на которую установлен гарантийный срок**

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (далее – Исполнитель) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. был заключён договор оказания услуг (выполнения работ) (далее – Договор), в соответствии с которым исполнитель взял на себя обязательство оказать следующие услуги (выполнить работы): \_\_\_\_\_

На услугу (работу) установлен гарантийный срок: \_\_\_\_\_.

Свои обязательства по оплате услуг я исполнил надлежащим образом, что подтверждается документом: \_\_\_\_\_ (указать №, дату, наименование документа, подтверждающего оплату).

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в течение гарантийного срока мной были обнаружены следующие недостатки выполненных работ (оказанных услуг): \_\_\_\_\_

Поскольку договор заключён мной с исполнителем исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992. № 2300-1 (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель при обнаружении недостатков 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).

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.

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.

**На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей,**

**ПРОШУ:**

1. \_\_\_\_\_  
(указать требование в соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей)

2. Рассмотреть мои требования в сроки, установленные ст.ст. 30-31 Закона о защите прав потребителей.

При неисполнении моего требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с иском заявлением и предъявить требования о взыскании за каждый день просрочки неустойку (пеню) за нарушение срока удовлетворения требований потребителя в размере 3 % цены выполнения работы, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя (п.6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_.

**Приложение в копиях:**

(документы, подтверждающие заключение договора, оплату услуг, документы, подтверждающие оказание услуг (выполнение работ) ненадлежащего качества и иные документы):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. место для печати или штампа (подпись)

Претензию получил (а) \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

**Порядок вручения претензии:**

С заполненной претензии необходимо сделать копию или заполнить ее в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу исполнителя оказывающего услуги (выполняющего работы), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа).

В случае отказа от принятия претензии, необходимо направить ее на адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением.

**Образец претензии при обнаружении недостатков оказанных услуг (выполненных работ), на которую не установлен гарантийный срок**

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (далее – Исполнитель) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. был заключён договор оказания услуг (выполнения работ) (далее – Договор), в соответствии с которым исполнитель взял на себя обязательство оказать следующие услуги (выполнить работы): \_\_\_\_\_

Свои обязательства по оплате услуг я исполнил надлежащим образом, что подтверждается документом: \_\_\_\_\_ (указать №, дату, наименование документа, подтверждающего оплату).

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. мной были обнаружены следующие недостатки выполненных работ (оказанных услуг): \_\_\_\_\_

Поскольку договор заключён мной с исполнителем исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992. № 2300-1 (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель при обнаружении недостатков 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).

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.

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.

Согласно п. 4 ст. 29 Закона о защите прав потребителей 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.

Таким образом, предлагаю Вам осмотреть \_\_\_\_\_ и убедиться, что недостаток в нем (ней) имеет производственный, а не эксплуатационный характер.

Если в течение \_\_\_\_\_ дней Вы не удовлетворите мое требование, то вынужден (а) обратиться в экспертную организацию с целью получения доказательств того, что дефект является производственным.

Если по результатам экспертизы будет установлено, что недостатки в \_\_\_\_\_ возникли до передачи услуги (работы) мне или по причинам, возникшим до этого момента, то в соответствии с п. 1 ст. 29 Закона о защите прав потребителей Вы будете обязаны удовлетворить заявленное мной требование и возместить убытки – расходы, связанные с проведением экспертизы.

**На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей,**

**ПРОШУ:**

1. \_\_\_\_\_ (указать требование в соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей)
2. Рассмотреть мои требования в сроки, установленные ст.ст. 30-31 Закона о защите прав потребителей.

При неисполнении моих требований в добровольном порядке, вынужден (а) буду обратиться в суд с иском о защите прав потребителей.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п.6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_.

**Приложение в копиях:**

(документы, подтверждающие заключение договора, оплату услуг, документы, подтверждающие оказание услуг (выполнение работ) ненадлежащего качества и иные документы):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. место для печати или штампа (подпись)

Претензию получил (а) \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

**Порядок вручения претензии:**

С заполненной претензии необходимо сделать копию или заполнить ее в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу исполнителя оказывающего услуги (выполняющего работы), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа). В случае отказа от принятия претензии, необходимо направить ее на адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением.



**Образец претензии о неустойке (пени) за отказ (просрочку) в предоставлении подменного товара на период ремонта**

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ я обратился в магазин (сервисный центр) \_\_\_\_\_ для проведения гарантийного ремонта товара \_\_\_\_\_,  
(указать название, марку, модель товара)

что подтверждается актом приема-передачи (квитанцией) от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_.

В тот же день я написал (а) и вручил (а) заявление о предоставлении на время ремонта подменного товара с аналогичными потребительскими свойствами. Такой товар мне предоставлен не был или предоставлен только \_\_\_\_\_.20\_\_ или предложен товар который не обладает аналогичными потребительскими свойствами (выбрать подходящий вариант).

Обращаю внимание, что мой товар не входит в Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, утвержденный постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.

Товар после гарантийного ремонта был возвращен мне \_\_\_\_\_.20\_\_.

Поскольку договор заключён мной исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии с п. 2 ст. 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. (далее – Закон о защите прав потребителей) 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 товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

За невыполнение этого требования Законом о защите прав потребителей предусмотрена выплата неустойки (пени) в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки (п.1 ст.23).

**Порядок расчета неустойки:**

$$\Sigma = \text{стоимость товара} \times 0,01 (1\%) \times \text{количество дней просрочки}$$

Сумма неустойки = \_\_\_\_\_ (стоимость товара) x 0,01 (1%) x \_\_\_\_\_ (количество дней просрочки, рассчитывается с четвертого дня предъявления требования о предоставлении подменного товара до дня предоставления товара (либо непредоставления подменного товара)) = \_\_\_\_\_ руб.

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст.ст. 20, 23 Закона о защите прав потребителей:

**ПРОШУ:**

\_\_\_\_\_ (указать требование о выплате неустойки (пени))

При неисполнении моего требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением и предъявить требования о взыскании неустойки (пени) за нарушение срока удовлетворения требований потребителя в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца (исполнителя) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_.

**Приложение в копии:**

(документ, подтверждающие заключение договора о безвозмездном устранении недостатков товара):

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Претензию получил(а) \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. \_\_\_\_\_ место для печати или штампа (подпись)

**Порядок вручения претензии:**

С заполненной претензией следует сделать копию или составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (при наличии).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца (исполнителя) почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.

**Образец претензии при продаже технически сложного товара ненадлежащего качества, входящих в перечень, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года № 924.**

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (наименование организации) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. заключён договор купли-продажи товара: \_\_\_\_\_ (указать характеристики товара: наименование, артикул) (далее – товар) на сумму \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать № и дату кассового чека, др. документа, показания свидетелей).

На товар установлен гарантийный срок: \_\_\_\_\_.

В течение гарантийного срока в товаре были обнаружены следующие недостатки: \_\_\_\_\_.

Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору либо обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Покупатель обязан оплатить стоимость товара.

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены **в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.**

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

По истечении 15 дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара (согласно преамбуле Закона существенный недостаток – это 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).

нарушение сроков устранения недостатков товара (согласно ст. 20 Закона срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней, а если не определен в письменной форме – незамедлительно).

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

**На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей,**

**ПРОШУ:**

1. \_\_\_\_\_ (указать требование в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей)

2. Рассмотреть мои требования в сроки, установленные ст. ст. 20-22 Закона о защите прав потребителей.

В случае необходимости проверки качества товара или проведения экспертизы прошу уведомить меня не позднее, чем за три дня до проверки качества (экспертизы) товара по телефону: \_\_\_\_\_, с целью личного участия (абзац 2 п. 5 ст. 18 Закона о защите прав потребителей).

При неисполнении моего требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с иском о возмещении убытков, взыскании неустойки (пени) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщая, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_.

**Приложение в копиях:**

(документы, подтверждающие заключение договора, оплату договора и иные документы):

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Претензию получил(а) \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. место для печати или штампа (подпись)

**Порядок вручения претензии:**

С заполненной претензии следует сделать копию или составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (при наличии).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца (исполнителя) почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.

**Образец претензии при продаже товара ненадлежащего качества на которую не установлен гарантийный срок**

Кому: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Между мной, \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.), и \_\_\_\_\_ (наименование организации) «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. заключён договор купли-продажи товара: \_\_\_\_\_ (указать характеристики товара: наименование, артикул) (далее – товар) на сумму \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать № и дату кассового чека, др. документа, показания свидетелей).

В ходе эксплуатации в товаре были обнаружены следующие недостатки: \_\_\_\_\_.

Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом по своему выбору вправе потребовать:

1. замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
2. замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
3. соразмерного уменьшения покупной цены;
4. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
5. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Обращаю внимание, что мой товар не включен в Перечень технически сложных товаров, утвержденный постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. № 924.

В силу положения п. 1 ст. 19 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара, на который не установлен гарантийный срок, если недостатки товара обнаружены в пределах двух лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Согласно п. 6 ст. 18 Закона о защите прав потребителей продавец 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.

Таким образом, предлагаю Вам осмотреть товар \_\_\_\_\_ (указать наименование, артикул товара)

и убедиться, что недостаток в нем имеет производственный, а не эксплуатационный характер.

Если в течение 10 дней Вы не удовлетворите мое требование, то вынужден (а) обратиться в экспертную организацию с целью получения доказательств того, что дефект товара является производственным.

Если по результатам экспертизы будет установлено, что недостатки в товаре возникли до передачи товара мне или по причинам, возникшим до этого момента, то в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей Вы будете обязаны удовлетворить заявленное мной требование и возместить убытки – расходы, связанные с проведением экспертизы товара.

**На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона о защите прав потребителей,**

**ПРОШУ:**

1. \_\_\_\_\_ (указать требование в соответствии с п. 1 ст. 18 Закона о защите прав потребителей)

2. Рассмотреть мои требования в сроки, установленные ст.ст. 20-22 Закона о защите прав потребителей.

При неисполнении моего требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением и предъявить требования о возмещении убытков, взыскании неустойки (пени) за нарушение сроков удовлетворения требований потребителя в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки, а также компенсации морального вреда.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону \_\_\_\_\_.

**Приложение в копиях:**

(документы, подтверждающие заключение договора, оплату договора и иные документы):

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись)

Претензию получил(а) \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. место для печати или штампа (подпись)

**Порядок вручения претензии:**

С заполненной претензии следует сделать копию или составить претензию в двух экземплярах. Один экземпляр претензии вручается под роспись уполномоченному лицу продавца (исполнителя), с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (при наличии).

В случае отказа от принятия претензии, следует направить ее на адрес продавца (исполнителя) почтовой связью заказным письмом с уведомлением и, желательно, с описью вложения.

**Образец искового заявления о расторжении договора купли-продажи (о выполнении работ, об оказании услуг) в связи с предоставлением при заключении договора недостоверной информации (непредоставлением информации) о товаре (работе, услуге)**

Мировому судье судебного участка № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ района города \_\_\_\_\_  
(при цене иска до 50 000 рублей)

*или*

В \_\_\_\_\_ районный суд города \_\_\_\_\_  
(при цене иска более 50 000 рублей)

Истец: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

**Исковое заявление**

О защите прав потребителей

*В соответствии со ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей»  
потребители по искам, связанным с нарушением их прав,  
освобождаются от уплаты гос. пошлины.*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года между мной и Ответчиком был заключен договор (*вид договора*) \_\_\_\_\_ (*полное наименование товара*), что подтверждается \_\_\_\_\_ (*указать, чем подтверждается договором купли-продажи (о выполнении работ, об оказании услуг), товарным и (или) кассовым чеком, заказ-нарядом, другими документами, свидетельскими показаниями (Ф. И. О. свидетелей или свидетеля).*

Оплатив товар, я свои обязательства выполнил(а).

В соответствии со ст. 495 Гражданского кодекса Российской Федерации и ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации.

Согласно п. 2 ст. 10 Закона о защите прав потребителей информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иного документа, свидетельствующее о соответствии товара, обязательным требованиям;
- сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг);
- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг) в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем и график погашения этой суммы;
- гарантийный срок, если он установлен;
- информацию об энергетической эффективности (если установлено законодательством);
- срок службы или срок годности товаров (работ) (если установлен законодательством);
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца) уполномоченной организации или уполномоченного индивидуально-предпринимателя;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям по безопасности (если установлен законодательством);
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- 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).

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

В соответствии со ст. 12 Закона о защите прав потребителей, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге) то он вправе в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Кроме этого, Продавец (Исполнитель) не предоставивший потребителю полную и достоверную информацию о товаре (работе, услуге) несет ответственность за недостатки товара (работы, услуги), возникшие у потребителя вследствие отсутствия у него такой информации.

При заключении договора, до меня не была доведена следующая обязательная информация: \_\_\_\_\_.

В результате предоставления при заключении договора недостоверной информации (непредоставления информации) у меня возникли убытки, которые выразились в следующем: \_\_\_\_\_ и которые подтверждаются документами: \_\_\_\_\_.

Мое требование (претензию) \_\_\_\_\_ (*указать какое требование*) от «\_\_» \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_, Ответчик добровольно не удовлетворил, сославшись на \_\_\_\_\_ (*мотивы отказа или осталось без ответа*), что подтверждается \_\_\_\_\_.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.4, ст. 10, ст. 12, ст.18, ст.22 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ суд обязать ответчика в срок, установленный судом:

- 1) \_\_\_\_\_ (*указывается одно из требований, предусмотренных ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей».*
- 2) Возместить мне убытки (если произведенные расходы подтверждены документально – например, расходы на проведение экспертизы, транспортные расходы).
- 3) Уплатить мне неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки исполнения требования (*о замене, устранении недостатков, соразмерном уменьшении покупной цены, о возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом, возмещения убытков, причиненных расторжением договора купли-продажи.*
- 4) Возместить мне моральный вред в размере \_\_\_\_\_ руб. за причиненные физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что \_\_\_\_\_ и продолжающиеся по настоящее время.
- 5) Взыскать с Ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложение: на \_\_\_ л.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

## Образец искового заявления при обнаружении недостатков в товаре

Мировому судье судебного участка № \_\_\_\_\_  
района города \_\_\_\_\_  
(при цене иска до 50 000 рублей)

*или*

В \_\_\_\_\_ районный суд города \_\_\_\_\_  
(при цене иска более 50 000 рублей)

Истец: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

### Исковое заявление

О защите прав потребителей

*В соответствии со ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей»  
потребители по искам, связанным с нарушением их прав,  
освобождаются от уплаты гос. пошлины.*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года между мной и Ответчиком был заключен договор купли-продажи \_\_\_\_\_ (полное наименование товара), на сумму \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать чем подтверждается (договором купли-продажи, товарным и (или) кассовым чеком, заказ-нарядом, другими документами, свидетельскими показаниями (Ф. И. О. свидетелей или свидетеля)).

Оплатив товар, я свои обязательства выполнил(а).

Гарантийный срок составляет \_\_\_\_\_.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан продать потребителю товар, качество, которого соответствует условиям договора, обязательным требованиям к качеству товара, установленным законом.

Однако Ответчиком мне был продан товар ненадлежащего качества: \_\_\_\_\_ (указать какие обнаружены недостатки в товаре).

В соответствии с п. 5 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.

Я обращался к ответчику с требованиями об устранении выявленных недостатков, в том числе направил письменную претензию, в которой \_\_\_\_\_ (указать, какие требования были изложены в претензии, кто и когда ее получил, какой был установлен срок для устранения выявленных недостатков). Однако на сегодняшний день мое(-и) требование(-я) не удовлетворено(-ы).

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 4, 13-15,18-25 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ суд обязать ответчика в срок, установленный судом:

1) \_\_\_\_\_ (указывается одно из требований, предусмотренных ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

2) Возместить мне убытки (если произведенные расходы подтверждены документально – например, расходы на проведение экспертизы, транспортные расходы).

3) Уплатить мне неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки исполнения требования (о замене, устранении недостатков, соразмерном уменьшении покупной цены, о возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом, возмещения убытков, причиненных расторжением договора купли-продажи), а также 1% от цены товара за каждый день просрочки исполнения требования о предоставлении аналогичного товара на период замены ремонта (если это требование предъявлено в претензии).

4) Возместить мне моральный вред в размере \_\_\_\_\_ руб. за причиненные физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что \_\_\_\_\_ и продолжающиеся по настоящее время.

5) Взыскать с Ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложение: на \_\_\_ л.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

## Образец искового заявления о взыскании предоплаты за товар и неустойки

Мировому судье судебного участка № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ района города \_\_\_\_\_  
(при цене иска до 50 000 рублей)

*или*

В \_\_\_\_\_ районный суд города \_\_\_\_\_  
(при цене иска более 50 000 рублей)

Истец: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

### Исковое заявление

О защите прав потребителей

*В соответствии со ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей»  
потребители по искам, связанным с нарушением их прав,  
освобождаются от уплаты гос. пошлины.*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года между мной и Ответчиком был заключен договор купли-продажи \_\_\_\_\_ (полное наименование товара) с условием о предоплате. Оплата по договору была произведена «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года в полном объеме, что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать чем подтверждается (договором купли-продажи (о выполнении работ, об оказании услуг), товарным и (или) кассовым чеком, заказ-нарядом, другими документами, свидетельскими показаниями (Ф. И. О. свидетелей или свидетеля).

В п. \_\_\_\_ договора указано, что передача товара осуществляется в срок «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года. Фактически товар на дату подачи искового заявления не передан, то есть срок передачи предварительно оплаченного товара нарушен.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года я обратился в магазин с письменной претензией о расторжении договора купли-продажи и возврате предоплаты / о передаче товара в новый срок — до «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года и выплате неустойки за нарушение сроков передачи предварительно оплаченного товара. Ответа на претензию не последовало, мои требования в добровольном порядке и в установленные законодательством сроки не были удовлетворены.

В соответствии с п. 2 ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать передачи оплаченного товара в установленный им новый срок или возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

Кроме того, согласно п. 3 ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

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

Заявляю требование о взыскании неустойки за период с «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года по дату вынесения решения судом в размере \_\_\_\_\_ рублей \* 0,5 % = \_\_\_\_\_ рублей за каждый день просрочки.

**Справочно:** на дату подачи искового заявления в суд «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года размер неустойки составит \_\_\_\_\_ рублей \* 0,5% \* \_\_\_\_\_ дней = \_\_\_\_\_ рублей.

Кроме того, согласно ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.

Считаю, что мне причинен моральный вред, который я оцениваю в размере \_\_\_\_\_ рублей.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ суд обязать ответчика в срок, установленный судом:

1) Расторгнуть договор купли-продажи от \_\_\_\_\_, заключенный между мной и \_\_\_\_\_ (наименование юр.лица / ИП) или обязать (на именование юр.лица / ИП) незамедлительно после вступления решения суда в законную силу передать мне предварительно оплаченный товар \_\_\_\_\_.

2) Возместить мне убытки (если произведенные расходы подтверждены документально – например, расходы на проведение экспертизы, транспортные расходы).

3) Уплатить мне неустойку в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки исполнения требования (о замене, устранении недостатков, соразмерном уменьшении покупной цены, о возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом, возмещения убытков, причиненных расторжением договора купли-продажи).

4) Возместить мне моральный вред в размере \_\_\_\_\_ руб. за причиненные физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что \_\_\_\_\_ и продолжающиеся по настоящее время.

5) Взыскать с Ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложение: на \_\_\_\_ л.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

**Образец искового заявления о взыскании стоимости товара надлежащего качества, не подошедшего по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации**

Мировому судье судебного участка № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ района города \_\_\_\_\_  
(при цене иска до 50 000 рублей)

*или*

В \_\_\_\_\_ районный суд города \_\_\_\_\_  
(при цене иска более 50 000 рублей)

Истец: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

**Исковое заявление**

О защите прав потребителей

*В соответствии со ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей»  
потребители по искам, связанным с нарушением их прав,  
освобождаются от уплаты гос. пошлины.*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года между мной и Ответчиком был заключен договор купли-продажи \_\_\_\_\_ (полное наименование товара), что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать чем подтверждается договором купли-продажи (о выполнении работ, об оказании услуг), товарным и (или) кассовым чеком, заказ-нарядом, другими документами, свидетельскими показаниями (Ф. И. О. свидетелей или свидетеля).

Оплатив товар, я свои обязательства выполнил(а).

Указанный выше товар не подошел мне по \_\_\_\_\_ (указать причину: форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации).

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года в установленный законом 14-дневный срок я обратился(ась) к Ответчику с заявлением об обмене товара. 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).

Однако на день обращения к ответчику отсутствовал необходимый для обмена товар. В связи с этим, в этот же день я обратился(ась) к Ответчику с требованием о возврате уплаченной за товар денежной суммы в связи с отказом от исполнения договора купли-продажи товара.

Ответчик отказался удовлетворить заявленное мной требование.

В соответствии со ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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.

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 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.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст.ст. 13, 15, 17, 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ суд обязать ответчика в срок, установленный судом:

1) Взыскать в мою пользу денежную сумму, уплаченную за товар в размере \_\_\_\_\_ (руб.);

2) Возместить мне моральный вред в размере \_\_\_\_\_ руб. за причиненные физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что \_\_\_\_\_ и продолжающиеся по настоящее время.

3) Взыскать с Ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложение: на \_\_\_ л.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

## Образец искового заявления в связи с нарушением срока выполнения работ, оказания услуг

Мировому судье судебного участка № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ района города \_\_\_\_\_  
(при цене иска до 50 000 рублей)

*или*

В \_\_\_\_\_ районный суд города \_\_\_\_\_  
(при цене иска более 50 000 рублей)

Истец: \_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_  
Ответчик: \_\_\_\_\_  
Адрес: \_\_\_\_\_

### Исковое заявление

О защите прав потребителей  
В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»  
потребители по искам, связанным с нарушением их прав,  
освобождаются от уплаты гос. пошлины.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года между мной и Ответчиком был заключен договор № \_\_\_\_\_  
о выполнении работы, оказании услуги \_\_\_\_\_ (наименование работ,  
услуги)

По условиям договора \_\_\_\_\_ (пункты договора) Ответчик обязался  
выполнить работу, оказать услугу не позднее \_\_\_\_\_ (срок согласно дого-  
вору).

Цена работы, услуги составила \_\_\_\_\_ рублей и была оплачена мною в сроки и в  
порядке, установленные пунктами \_\_\_\_\_ договора, что подтверждается (указать чем  
подтверждается (договором о выполнении работ, об оказании услуг, товарным и (или) кассовым  
чеком, заказ-нарядом, другими документами, свидетельскими показаниями (Ф. И. О. свидетелей  
или свидетеля).

Вариант 1. В установленный договором срок работа, услуга не была выполнена  
исполнителем.

Вариант 2. В установленный договором срок работа, услуга не была выполнена, результат  
работ, услуга передан мне только \_\_\_\_\_, (дата фактической передачи) о чем  
свидетельствует акт (или иной документ) № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_.

Таким образом, исполнитель допустил просрочку исполнения договора на \_\_\_\_\_  
дней.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ года я обратился(-ась) к исполнителю с требованием (-ями)  
о:

1) \_\_\_\_\_ (выполнении  
работы, оказании услуги) в новый срок, уменьшении цены за выполнение работы, оказание услуги,  
возмещении расходов на выполнение работы (оказание услуги) третьими лицами, возмещении  
убытков в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказание услуги);

2) уплате неустойки за нарушение срока исполнения договора, что подтверждается пре-  
тензией.

Однако на сегодняшний день мое(-и) требование(-я) не удовлетворено(-ы).

В соответствии со статьей 27 Закона о защите прав потребителей исполнитель обязан  
выполнить предусмотренную договором работу, оказать услугу в установленный договором срок.

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)  
предусмотрены статьей 28 Закона о защите прав потребителей, согласно соответствующим  
положениям которых, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы, оказание услуги;
- поручить выполнение работы, оказание услуги третьим лицам за разумную цену или

выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы, оказании услуги.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в  
связи с нарушением сроков выполнения работы оказания услуги.

Требования потребителя в связи с нарушением сроков выполнения работы, оказания  
услуги подлежат удовлетворению в сроки, установленные статьями 30, 31 Закона о защите прав  
потребителей:

1) выполнение работы, оказание услуги в новый срок – в срок, назначенный потребителем;  
2) уменьшение цены за выполнение работы, оказание услуги в десятидневный срок со дня  
предъявления требования;

3) возмещение расходов на выполнение работы, оказание услуги потребителем или тре-  
тьими лицами в десятидневный срок со дня предъявления требования;

4) возмещение убытков в связи с нарушением сроков выполнения работы, оказания услуги  
в десятидневный срок со дня предъявления требования.

В соответствии с пунктом 5 статьи 28 Закона о защите прав потребителей в случае  
нарушения предусмотренного договором срока выполнения работы, оказания услуги 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.

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 статьи 28 Закона о защите прав потребителей.

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.

Неустойка за нарушение срока выполнения работы по договору подряда (номер, дата)  
составляет (руб.): (цена договора X 3% X кол-во дней просрочки).

В соответствии со ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», требования потребителя  
о возврате уплаченной за работу денежной суммы и возмещении убытков, предусмотренные п.1  
ст.28 настоящего Закона подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления  
соответствующего требования.

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченной за  
работу денежной суммы и возмещении убытков исполнитель уплачивает потребителю за каждый  
день просрочки неустойку (пеню), в размере трех процентов цены выполнения работы, а если цена  
выполнения работы договором не определена – общей цены заказа.

Таким образом, неустойка за нарушение срока возврата уплаченной денежной суммы  
будет равна (руб.) (цена договора x 3% x кол-во дней просрочки удовлетворения требования).

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 15, 17, 27, 28, 31 Закона РФ «О защите  
прав потребителей»,

ПРОШУ суд обязать ответчика в срок, установленный судом:

1) \_\_\_\_\_ (указывается  
одно из требований, предусмотренных ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

2) Взыскать с ответчика неустойку за нарушение срока выполнения работы, оказания  
услуги в размере \_\_\_\_\_ рублей.

3) Взыскать с ответчика \_\_\_\_\_ рублей в счет компенсации морального вреда.

4) Взыскать с Ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в  
пользу потребителя.

Приложение: на \_\_\_\_ л.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

125

Подпись \_\_\_\_\_



**Образец искового заявления при обнаружении недостатков оказанной услуги  
(выполненной работы)**

Мировому судье судебного участка № \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ района города \_\_\_\_\_  
(при цене иска до 50 000 рублей)

*или*

В \_\_\_\_\_ районный суд города \_\_\_\_\_  
(при цене иска более 50 000 рублей)

Истец: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

**Исковое заявление**

О защите прав потребителей

*В соответствии со ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей»  
потребители по искам, связанным с нарушением их прав,  
освобождаются от уплаты гос.пошлины.*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года между мной и Ответчиком был заключен договор на выполнение работ (оказание услуг) по: \_\_\_\_\_, что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать чем подтверждается, квитанцией, чеком, и т.д.).

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество, которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве работы (услуги) исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых работа (услуга) такого рода обычно используется.

В нарушение указанных требований ответчик не исполнил (исполнил ненадлежащим образом) свои обязательства. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) ответчиком его обязательств выразилось в том, что \_\_\_\_\_.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Я обратился(ась) к ответчику с требованием \_\_\_\_\_, но моя претензия оставлена без удовлетворения (удовлетворена частично).

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст.4, 13-15, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»

ПРОШУ суд обязать ответчика в срок, установленный судом:

1) \_\_\_\_\_  
(указывается одно из требований, предусмотренных ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

2) Возместить мне убытки (если произведенные расходы подтверждены документально – например, расходы на проведение экспертизы, транспортные расходы).

3) Уплатить мне неустойку в размере 3% (либо от цены выполнения работы за каждый день просрочки, а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа).

4) Возместить мне моральный вред в размере \_\_\_\_\_ руб. за причиненные физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что \_\_\_\_\_ и продолжающиеся по настоящее время.

5) Взыскать с Ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложение: на \_\_\_ л.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

## Образец искового заявления о взыскании потребителем уплаченной суммы за возвращенный качественный товар, проданный дистанционным способом, причиненных ему убытков, неустойки и компенсации морального вреда

Мировому судье судебного участка № \_\_\_\_\_  
района города \_\_\_\_\_  
(при цене иска до 50 000 рублей)

*или*

В \_\_\_\_\_ районный суд города \_\_\_\_\_  
(при цене иска более 50 000 рублей)

Истец: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

### Исковое заявление

О защите прав потребителей

*В соответствии со ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей»*

*потребители по искам, связанным с нарушением их прав,*

*освобождаются от уплаты гос. пошлины.*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года между мной и Ответчиком был заключен договор купли-продажи \_\_\_\_\_ (полное наименование товара), на сумму \_\_\_\_\_ руб., что подтверждается \_\_\_\_\_ (указать чем подтверждается (договором купли-продажи, товарным и (или) кассовым чеком, заказ-нарядом, другими документами, свидетельскими показаниями (Ф. И. О. свидетелей или свидетеля)).

Договор был заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталоге (с использованием сетей почтовой связи, сети Интернет, сети связи для трансляции телеканалов или радиоканалов).

Возможности непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора не имелось.

Товар был мне доставлен «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года я решил отказаться от товара, однако в добровольном порядке Ответчик отказывается удовлетворить мои требования.

В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

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.

Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

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.

На основании изложенного и руководствуясь ст.ст. 15, 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ суд обязать ответчика в срок, установленный судом:

1. Принять товар и возвратить мне денежную сумму, уплаченную им по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара.
2. Возместить мне моральный вред в размере \_\_\_\_\_ руб. за причиненные физические и нравственные страдания, выразившиеся в том, что \_\_\_\_\_ и продолжающиеся по настоящее время.
3. Взыскать с Ответчика штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Приложение: на \_\_\_ л.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>I. Введение</b> .....	1
<b>II. Закон о защите прав потребителей</b> .....	2
<b>III. Правила продажи отдельных видов товаров</b> .....	33
<b>IV. Постановление об утверждении правил продажи товаров по образцам</b> .....	52
<b>V. Постановление об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом</b> .....	58
<b>VI. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации</b> .....	63
<b>VII. Постановление об утверждении перечня технически сложных товаров</b> .....	64
<b>VIII. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара</b> .....	65
<b>IX. Перечень товаров 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 и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы</b> .....	66
<b>X. Перечень товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению</b> .....	68
<b>XI. Справка о технических регламентах</b> .....	74
<b>XII. Перечень органов осуществляющих защиту прав потребителей</b> .....	81
<b>XIII. Органы, осуществляющие контроль и надзор за соблюдением обязательных требований технических регламентов</b> .....	82
<b>XIV. Заявление</b>	
1. Образец заявления об обмене (возврате) непродовольственного товара надлежащего качества .....	92
2. Образец заявления об отказе от товара надлежащего качества, приобретённого дистанционным способом .....	94
<b>XV. Требование о проведении экспертизы</b>	
Образец требования о проведении экспертизы качества товара .....	96
<b>XVII. Претензия</b>	
1. Образец претензии при отсутствии необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах) .....	98
2. Образец претензии при продаже товара ненадлежащего качества на которую установлен гарантийный срок .....	100
3. Образец претензии при нарушении срока передачи предварительно оплаченного товара .....	102
4. Образец претензии при нарушении сроков оказания услуг (выполнения работ) .....	104
5. Образец претензии при обнаружении недостатков оказанных услуг (выполненных работ), на которую установлен гарантийный срок .....	106
6. Образец претензии при обнаружении недостатков оказанных услуг (выполненных работ), на которую не установлен гарантийный срок .....	108
7. Образец претензии о неустойке (пени) за отказ (просрочку) в предоставлении подменного товара на период ремонта .....	110
8. Образец претензии при продаже технически сложного товара ненадлежащего качества, входящих в перечень, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года № 924. ....	112
9. Образец претензии при продаже товара ненадлежащего качества на которую не установлен гарантийный срок .....	114
<b>XVI. Исковое заявление</b>	
1. Образец искового заявления о расторжении договора купли-продажи (о выполнении работ, об оказании услуг) в связи с предоставлением при заключении договора недостоверной информации (непредоставлением информации) о товаре (работе, услуге) .....	116
2. Образец искового заявления при обнаружении недостатков в товаре .....	118
3. Образец искового заявления о взыскании предоплаты за товар и неустойки .....	120
4. Образец искового заявления о взыскании стоимости товара надлежащего качества, не подошедшего по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации .....	122
5. Образец искового заявления в связи с нарушением срока выполнения работ, оказания услуг .....	124
6. Образец искового заявления при обнаружении недостатков оказанной услуги (выполненной работы) .....	126
7. Образец искового заявления о взыскании потребителем уплаченной суммы за возвращенный качественный товар, проданный дистанционным способом, причиненных ему убытков, неустойки и компенсации морального вреда .....	128

**ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ И СОСТАВЛЕНИЯ  
ПРОЕКТА ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ ПОТРЕБИТЕЛИ МОГУТ  
ОБРАТИТЬСЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ТОРГОВЛЕ И ЗАЩИТЕ  
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО АДРЕСУ**



**450008, г. Уфа,  
ул. Цюрупы, 13, кабинет 703**



**8 (347) 218-09-78  
телефон «горячей линии»**



**с 9.00 до 18.00 часов по будням,  
перерыв с 13.00 до 14.00 часов**

