**Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей"**

7 февраля 1992 года N 2300-1

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ЗАКОН**

**О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Список изменяющих документов |

(см. [Обзор](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76435/3e82feb052a80e2dc03247fbca682fb489ec8e42/#dst100027) изменений данного документа)

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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72074/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100011), от 25.10.2007 [N 234-ФЗ](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72055/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100011), от 29.07.2018 [N 250-ФЗ](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_303537/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100011))

(см. текст в предыдущей редакции)

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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72075/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100009) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

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

(в ред. Федерального [закона](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72075/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100010) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72075/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100010) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

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

(в ред. Федерального [закона](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72075/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100010) от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

абзац утратил силу. - Федеральный [закон](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72074/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100012) от 21.12.2004 N 171-ФЗ;

(см. текст в предыдущей редакции)

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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72075/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100011), от 25.10.2007 [N 234-ФЗ](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72055/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100012))

(см. текст в предыдущей редакции)

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,](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72075/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100013) от 21.12.2004 [N 171-ФЗ)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72074/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100013)

(см. текст в предыдущей редакции)

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

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее - уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

(абзац введен Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72074/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100014) 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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72074/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100014) от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

владелец агрегатора информации о товарах (услугах) (далее - владелец агрегатора) - организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с [пунктом 3 статьи 16.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_370376/287ba272fb77db736b18354d3eec00164e7fd104/#dst101) настоящего Закона и Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_356053/#dst0) от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе".

(абзац введен Федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_303537/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100012) от 29.07.2018 N 250-ФЗ; в ред. Федерального [закона](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_358782/3d0cac60971a511280cbba229d9b6329c07731f7/#dst100010) от 31.07.2020 N 290-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

* [Глава I. Общие положения](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/70c0a8cdc34b8e2d7e7ef698488d51acc556dc7e/)
  + [Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/1974cd221fc35698ddd55351253625800eeecd86/)
  + [Статья 2. Международные договоры Российской Федерации](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e7cdfc8c1c6fa58ccdac1c7eda0329a1963cb0fc/)
  + [Статья 3. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/1ab42888098f37fcd218d9b289187021aa27da4d/)
  + [Статья 4. Качество товара (работы, услуги)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/030ee6c590df5a57ef7c36c7cc5c6a59e5373ecc/)
  + [Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/22c260b788536c4fc7b9a9ea65de44d4aea083dc/)
  + [Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/872233433eef65927dd8b6d682ccb064c2201019/)
  + [Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/0b3cc6d567f2c728bfe4c61b25a2bd8f1c0297c7/)
  + [Статья 8. Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/7277de8b3c2fcf0360ef348aae019c0da29095fa/)
  + [Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, владельце агрегатора)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/2f56a12846dc7c6a671bc74151ecf9f9beca03b0/)
  + [Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e96b1cbe2a0795305a08c97b1a7f34ddab4ae908/)
  + [Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ac1a448fb00fbf7757cb9a1bdf809b9cfaa990b0/)
  + [Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, владельца агрегатора) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/b9c49e21678597215e7d4570e60e3b72d6ca7312/)
  + [Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/5311cc4c47a088e5ebc6a23b15f59fa70221f8ce/)
  + [Статья 14. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/7424b85efed3a9eadfac221e437073b07acddd3e/)
  + [Статья 15. Компенсация морального вреда](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/19c8339aa764510f25f4afcea83230cbf14cb9d3/)
  + [Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/a59c9031d80197ff65e988f45049e8ba09a0ade0/)
  + [Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/287ba272fb77db736b18354d3eec00164e7fd104/)
  + [Статья 17. Судебная защита прав потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e38dd0dc96d081c4325d34a3d2a1cd3d037e7fec/)
* [Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/36517b1b747a2b46897573b91357335010bc4e3a/)
  + [Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/76ae101b731ecc22467fd9f1f14cb9e2b8799026/)
  + [Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/2c9918ca490dc2eb68bb07347485443dc898183f/)
  + [Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/c771be122fddbc6e3087cbf43aa39a85a960a296/)
  + [Статья 21. Замена товара ненадлежащего качества](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/6dd6c070a38a1de71282c1f0206c1d9131d7446c/)
  + [Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/00616d1e160d7ff7ac8d5a6a8e4525fb75e3b486/)
  + [Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/fc23b9aa3a5541bc13d6610671e6e66117de2f65/)
  + [Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/cd5055f2729d0ba6bf1c3724ba16ca46ea92e0f7/)
  + [Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/81db2a523a355188495c25d129329b4b5b4499c2/)
  + [Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/07e266c138f7d30d498ff235626083e75b770ff3/)
  + [Статья 26. Утратила силу](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/6aed1e9991c7fd0f6af99697a68a1c6b0484e4dd/)
  + [Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/1525b1a2f037db240c8e6a749619f86e53857f13/)
  + [Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/8b2c25561c25bec02bc126a4f102f7c1a01a1b6e/)
* [Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/98ed349a8da2bd4122b0b4b19455f615b3ead5ad/)
  + [Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/50865dba506be37ff44fa8df0819a8c598b25282/)
  + [Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/f190d8f6c0d4f03af399cc0efcc722d87a0f83a6/)
  + [Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/41fd88c62c89ddba445ff85149b17a63b9679810/)
  + [Статья 30. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/911248fc5bd3487b708251196c7cd31909dc3f07/)
  + [Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/30aa7e1b7d9fe18928b8e9bce991ec6ba0d284e2/)
  + [Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/758e2cfdf136a621c8f66dcb3372b772c7b5e6e8/)
  + [Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/1536a01e6c5fdae25dce77f54eabf02f32e0c382/)
  + [Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/c8c08cb4c17fd0dde699eec7a16387a3f66cd3c4/)
  + [Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/45c7ccb991b26b835bafa26beb226e4658dea317/)
  + [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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/c70c038d71e5fcef959378f57678747744eb1ee8/)
  + [Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/d98305dcc5275204f028ca9592d6c98d475dac52/)
  + [Статья 38. Утратила силу](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/4e8d935cdf0acaca3af7595aa89877b1ef1fc651/)
  + [Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/6926f51bb6e1eba3c7f24b58cf96462ea30675c3/)
  + [Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/3f4dd8ca2a506c7fb792459fd5b9859390109329/)
* [Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/b337d162cb3b65b543e045aafd2ef5fb1701e75d/)
  + [Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/cfaa3a7356963e8f6c71eb46d66d9d339b4c7ade/)
  + [Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) по предоставлению информации органу государственного надзора](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/76d9ae3b30bb83d861123324e6b07758de76a8b6/)
  + [Статья 42. Утратила силу](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/f51894c5b8d0113360fd247caef4f5b4d9b2b641/)
  + [Статья 42.1. Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ffd22c8bc5a60dba7190198b6acac1f052f1f164/)
  + [Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/f649a3c73e3ca041b5f9e137c099d34b8ffc95c3/)
  + [Статья 42.3. Подача и рассмотрение обращений потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/2491cc35b6d8b292678dd42a0dc6d34c61132381/)
  + [Статья 43. Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/3b71a0997a8486e1c8fe8caa644140308267529c/)
  + [Статья 44. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/369cb5f7be547956712429d6697fdc5c434bd0d4/)
  + [Статья 45. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов)](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/3785349130688b16260de8dcb28d23dcc4ef7f49/)
  + [Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/709f42c2ba58a4b3a219680a8e42c492adda2f63/)