

Новейшее законодательство



Закон Российской Федерации
«О защите прав потребителей»
с образцами заявлений

По состоянию на 2013 год

ЗПП

2013

**Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» с
образцами заявлений: по состоянию на 2013 год**

**Постановление Верховного Совета Российской Федерации «О
защите прав потребителей»**



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ВЕРХОВНОГО СОВЕТА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

от 07.02.1992 № 2300/1-1

**«О введении в действие Закона Российской Федерации
«О защите прав потребителей»**

Верховный Совет Российской Федерации постановляет: 1. Ввести в действие Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» со дня его опубликования.

2. Пункт 5 статьи 5 настоящего Закона ввести в действие с 1 мая 1992 года.

3. До 1 января 1993 года распространить действие пунктов 1 и 2 статьи 17, пунктов 1 и 3 статьи 18 настоящего Закона на государственные производственные и торговые предприятия.

До 1 января 1993 года сроки устранения недостатков товаров (работ, услуг), а также замены товаров торговыми предприятиями и предприятиями-изготовителями (исполнителями), основанными на иных формах собственности, устанавливать по соглашению с потребителями.

4. Правительству Российской Федерации:

а) в трехмесячный срок представить в Верховный Совет Российской Федерации предложения о приведении законодательных актов Российской Федерации в соответствие с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

определить порядок поэтапного введения обязательной сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации в 1992 году, а также комплекс мер по предотвращению ввоза на территорию Российской Федерации товаров, не отвечающих требованиям по безопасности;

обеспечить отмену ведомственных нормативных актов, в том числе инструкций, регулирующих отношения в области прав потребителей, и привести в соответствие с настоящим Законом правительственные нормативные акты;

б) в шестимесячный срок:

принять нормативные акты, предусмотренные пунктом 3 статьи 18, частью второй статьи 19, пунктом: 1 статьи 23, частью второй статьи 24, статьями 25, 27;

подготовить предложения о порядке возмещения убытков, причиненных потребителям вследствие недостатков в товаре (работе, услуге), в случае несостоятельности (банкротства) предприятия (предпринимателя), а также недостаточности его имущества для удовлетворения требований потребителей;

совместно с Государственным комитетом Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке новых экономических структур представить в Верховный Совет Российской Федерации план законопроектных работ по

вопросам защиты прав потребителей с учетом мирового опыта.

5. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» применяется к правоотношениям, возникшим после введения его в действие. По правоотношениям, возникшим до введения его в действие, настоящий Закон применяется к тем правам и обязанностям, которые возникают после введения его в действие.

6. Впредь до приведения законодательства Российской Федерации и республик в составе Российской Федерации в соответствие с настоящим Законом действующее законодательство Российской Федерации и республик в составе Российской Федерации применяется постольку, поскольку оно не противоречит указанному Закону.

Председатель

Верховного Совета

Российской Федерации

Р.И. ХАСБУЛАТОВ

ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

От 7 февраля 1992 года № 2300-1

«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

в ред. федеральных законов

Отношения по имущественному страхованию не подпадают под предмет регулирования данного документа, и его положения к отношениям имущественного страхования не применяются (Постановление Президиума Верховного Суда РФ от 28.05.2008).

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав. (в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-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 № 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 № 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 № 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 № 212-ФЗ) абзац утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 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 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 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 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 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 № 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 № 171-ФЗ)

Глава I. Общие положения

Статья 1. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

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

(п. 1 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 171-ФЗ)

Абзац утратил силу с 1 августа 2011 года. – Федеральный закон от 18.07.2011 № 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 государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

Статья 4. Качество товара (работы, услуги)

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

2. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 [1] .

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 212-ФЗ)

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 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 № 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 ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 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 № 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 [2] . 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 № 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 № 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 № 171-ФЗ, от 18.07.2011 № 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 № 171-ФЗ.

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

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

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

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

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

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

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

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

(п. 2 в ред. Федерального закона от 16.10.2006 № 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 № 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 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

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;

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

гарантийный срок, если он установлен;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 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 № 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 № 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 № 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 № 212-ФЗ)

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

(абзац введен Федеральным законом от 17.12.1999 № 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 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Абзац утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ.

Статья 11. Режим работы продавца (исполнителя)

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается: ими самостоятельно.

3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и **должен соответствовать установленному.**

Статья 12. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую

информацию о товаре (работе, услуге)

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным: уклонением: от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 171-ФЗ)

(п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 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 № 212-ФЗ)

3. При причинении: вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной: информации: о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьями 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 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 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 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 № 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 № 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 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 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 № 171-ФЗ)

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату.

Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

(п. 3 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

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

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 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 № 234-ФЗ)

1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

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

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

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

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

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

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

(п. 1 в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 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 № 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 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 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 № 234-ФЗ)

4. Утратил силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 № 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 № 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 № 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 № 171-ФЗ)

(п. 5 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 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 № 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 № 171-ФЗ)

(п. 6 введен Федеральным законом: от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или: уполномоченный индивидуальный: предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

(п. 7 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 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 № 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 № 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 № 212-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 № 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 № 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 № 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 № 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 возратить товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

(п. 6 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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: м:о: гут 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 № 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 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 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 № 234-ФЗ)

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

(п. 4 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 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 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 234-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 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 № 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 № 212-ФЗ, в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 171-ФЗ)

Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

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

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

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 171-ФЗ)

Статья 26

Утратила силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ.

Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара

(введена Федеральным законом: от 21.12.2004 № 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 № 234-ФЗ)

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

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

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

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

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

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

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

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

Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров

(введена Федеральным законом от 18.07.2011 № 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 № 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 № 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 № 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

назначить исполнителю новый срок;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 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 № 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 № 212-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 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 № 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 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 № 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 № 212-ФЗ) Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы: (оказания: услуги), ее этапа взыскивается: за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения: работы: (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ) Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения: работы: (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 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 № 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 № 171-ФЗ)

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

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

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 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 № 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 № 212-ФЗ)

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном: устранении: недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы: (услуги) или: по причинам, возникшим: до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы: (услуги) срока службы или: в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы: не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 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 № 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 № 212-ФЗ)

Абзац исключен. – Федеральный закон от 17.12.1999 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 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 № 212-ФЗ)

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

Статья 35 [3] . Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за

сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

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

представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала

(вещи) аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем:.

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

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

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 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 № 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 № 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 № 212-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

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

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 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 № 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 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 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 № 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 № 121-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ)

Статья 38

Утратила силу. – Федеральный закон от 25.10.2007 № 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 № 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 № 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) 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;

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) своей деятельности;

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 № 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), применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

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) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

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) при осуществлении своей: деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

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:) 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;

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) 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.

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.

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 исполнительной 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 № 93-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 18.07.2011 № 242-ФЗ)

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) 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.

Статья 42

Утратила силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 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 № 171-ФЗ)

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

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

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 122-ФЗ)

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

рассматривать жалобы потребителей, консультировать

их по вопросам: защиты: прав потребителей;

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

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

Прием жалоб потребителей может осуществляться через многофункциональные центры: предоставления государственных и муниципальных услуг [4] .

(часть третья введена Федеральным: законом от 28.07.2012 № 133-ФЗ)

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

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 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 № 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 № 242-ФЗ, в ред. Федерального закона от 25.06.2012 № 93-ФЗ)

Статья 46. Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей
(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

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

(часть первая в ред. Федерального закона от 18.07.2011 № 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

№ 2300-1

Образцы заявлений, претензий, исков

Представленные образцы заявлений, претензий и исковых заявлений составлены на основе реальных ситуаций наиболее часто возникающих на практике. Если вам был продан некачественный товар или некачественно оказана услуга, если вы решили вернуть или обменять товар, расторгнуть договор купли-продажи и возместить убытки, приведенные образцы помогут вам в составлении обращения к продавцу, суд или иные органы и организации.

Заявление о возврате/обмене товара надлежащего качества

Директору (полное наименование предприятия-продавца)

(ФИО руководителя)

От (ФИО покупателя, паспортные данные, адрес)

(число, месяц, год) в Вашем магазине, расположенном по адресу (вписать нужное), я приобрел(а) (указать наименование товара с указанием товарных реквизитов и характеристик: фирмы-производителя, артикула размера) стоимостью (цифрами и прописью) рублей, что подтверждается кассовым: чеком (или товарным чеком) № (значение) от (число, месяц, год). (Опишите обстоятельства, явившиеся причиной возврата товара: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации).

Товар не был в употреблении, сохранен товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Согласно требованиям: ст. 25 Федерального закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (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.

Прошу обменять (наименование приобретенного ранее товара) на (наименование товара). При разнице в цене прошу произвести необходимый перерасчет. **Вариант.**

В соответствии с п.2. вышеуказанной статьи, прошу вернуть уплаченную за товар сумму в течение трех дней со дня возврата (наименование приобретенного товара).

Четырнадцатидневный срок с момента покупки не истек.

О принятом: решении: прошу сообщить мне в письменной форме в соответствии со ст. 22 Закона о защите прав потребителей.

(подпись) (ФИО) (число, месяц, год)

Приложение: товарный и /или кассовый чек.

Заявление о возврате товара ненадлежащего качества

Директору (полное наименование предприятия-продавца)

(ФИО руководителя)

От (ФИО покупателя, паспортные данные, адрес, контактный телефон)

Я, (ФИО покупателя), (число, месяц, год) приобрел в Вашем магазине (наименование товара). После приобретения товара мною были обнаружены следующие недостатки товара: (перечислить недостатки).

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу устранить возникшую неисправность, обеспечив при необходимости доставку некачественного товара за Ваш счет.

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или

экспертизы товара.

Или другое требование: В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу заменить [приобретенный товар] ненадлежащего качества на товар этой же (другой) модели (марки, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

В случае, если: будет принято решение о проведении: проверки качества (дополнительной проверки качества, экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки и (или) экспертизы товара.

Или: В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть уплаченную за товар денежную сумму. Деньги перечислите на мой банковский счет № (значение) (укажите наименование банка) БИК, кор./счет № (значение) (выдайте наличными).

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

Или (если товар приобретался за счет займа или кредита банка) В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» я отказываюсь от исполнения договора купли-продажи и требую вернуть полную стоимость товара ненадлежащего качества. Деньги перечислите на мой банковский счет № (значение) в (укажите наименование банка) БИК, кор./счет № (значение) (выдайте наличными).

В случае, если будет принято решение о проведении проверки качества (экспертизы), прошу заблаговременно письменно проинформировать меня о месте и времени ее проведения для реализации мной права участвовать при проведении проверки или экспертизы товара.

(подпись) (ФИО) (число, месяц, год)

Приложение: Кассовый чек *Примечание: В силу п. 5 ст. 18 Федерального закона «О защите прав потребителей» отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.*

Заявление о замене технически сложного товара на такой же или аналогичный товар

Директору (наименование организации-продавца)

(ФИО руководителя)

(ФИО, паспортные данные покупателя, адрес, контактный телефон)

(число, месяц, год) мною был приобретен (наименование товара). В процессе использования были обнаружены следующие недостатки: (вписать нужное).

Руководствуясь **статьей 18** Закона РФ «О защите прав потребителей», прошу заменить приобретенный мною (наименование товара) на (наименование товара) такой же марки (модели, артикула) или на такой же (наименование товара) другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

(подпись) (ФИО) (число, месяц, год)

Претензия к торгующей организации о задержке доставки купленного товара

Руководителю

(наименование организации продавца, адрес, ФИО)

от (ФИО, адрес покупателя)

(число, месяц, год) мною в (наименование организации) был куплен (наименование товара) стоимостью (значение) руб., тем самым я заключил с вашей организацией договор розничной купли-продажи, что подтверждается кассовым чеком. В соответствии с условиями договора купленный мною товар должен быть доставлен вашей организацией (число, месяц, год) по адресу: (указать место доставки товара). Однако в установленный срок товар доставлен не был. Только (число, месяц, год) мне доставили (наименование товара), который был мною принят. Данный факт подтверждается актом приемки от (число, месяц, год). Таким образом, ваша организация не исполнила свои обязательства по доставке товара в срок и согласно ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» должна уплатить мне неустойку в размере 3 % от стоимости купленного товара, а также возместить убытки в части, не покрытой неустойкой.

В соответствии со ст. 394 Гражданского кодекса Российской Федерации ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» прошу:

1. Выплатить мне неустойку в сумме (цифрами и прописью) руб. исходя из стоимости купленного мною товара. 2. Возместить убытки в сумме (цифрами и прописью) руб. в части, не покрытой неустойкой.

Денежную сумму (цифрами и прописью) руб. прошу перечислить на мой банковской счет № (вписать нужное) в банке (указать реквизиты банка).

Ответ прошу мне дать в письменном виде в течение (значение) дней с момента отправки данной претензии. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии в указанный срок я буду вынужден (вписать нужное) обратиться с иском в суд.

(число, месяц, год) (подпись) (ФИО)

Приложения: 1. Копия кассового чека от (число, месяц, год).

2. Копия акта приемки товара (число, месяц, год).

3. Расчет суммы неустойки.

4. Расчет суммы убытков.

Претензия в связи с неудовлетворительным качеством коммунальных услуг

Директору

(полное наименование исполнителя и его адрес)]

от гр.

(ФИО, адрес, телефон)

С (число, месяц, год) я проживаю (или являюсь собственником квартиры) в доме, обслуживаемом Вашей организацией. Являясь исполнителем коммунальных услуг, Ваша организация обязана предоставить мне как потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям стандартов, санитарных правил и норм, установленным нормативам: и условиям договора, а также информации о коммунальных услугах. Потребительские свойства и режим предоставления: услуг должны соответствовать установленным нормативам по теплоснабжению, электроснабжению, холодному и горячему снабжению, канализации, газоснабжению.

Я свои обязательства исполняю: регулярно плачу за коммунальные услуги.

Ваша организация исполняет свои обязательства ненадлежащим образом. Ненадлежащее исполнение выразилось в том, что (укажите). Указанные нарушения противоречат требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которому исполнитель обязан: оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора, Правилам предоставления коммунальных услуг гражданам:, а потребитель имеет право на то, чтобы коммунальные услуги были безопасны для его жизни, здоровья, а также не причиняли вреда его имуществу.

На основании ст. 27–31 Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил: предоставления коммунальных услуг гражданам

Прошу:

1. **В срок до (число, месяц, год)** своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: **(наименование работ)**.

Ответ прошу сообщить в письменной форме.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав потребителя и, кроме вышеуказанного, буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда и выплаты неустойки. При удовлетворении иска суд может также взыскать штраф в бюджет в размере 50 % цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Предлагаю решить спор в досудебном порядке.

(число, месяц, год) (подпись) (ФИО)

Претензия о некачественном ремонте бытовой техники

Руководителю

(наименование организации-исполнителя, адрес, ФИО)

от (ФИО, адрес потребителя)

(число, месяц, год) я заключил (а) с Вашей организацией договор на ремонт бытовой техники, а именно **(указать наименование предмета бытовой техники, год выпуска, изготовитель, модель, серийный номер)**. Подтверждением заключения данного договора является квитанция № **(вписать нужное)** от **(число, месяц, год)**. В соответствии с условиями договора я оплатил (а) стоимость работ по ремонту в сумме **(значение)** руб. Ваша организация обязалась отремонтировать **(указать наименование предмета бытовой техники)**. **Указать, какие ремонтные работы проводились, какие детали были заменены.)**

Однако в момент получения/после включения техники / при иных обстоятельствах **(указать)** я обнаружил (а), что ремонт **(наименование предмета бытовой техники)** произведен некачественно, а именно **(указать обнаруженные неполадки и другие факты неисполнения обязательств по договору)**.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей», исполнитель обязан качественно выполнить работу по договору. В соответствии со ст. 29 вышеуказанного Закона потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы; соответствующего уменьшения цены выполненной работы; безвозмездного повторного выполнения работы; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами. На основании изложенного и в соответствии со ст. 4, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую **(указать одно из требований ст. 29 вышеуказанного Закона)** в течение **(значение)** дней с момента получения настоящей претензии. В случае неудовлетворения претензии в добровольном порядке я буду вынужден (а) обратиться за защитой своих прав в суд. В таком случае, помимо указанного в настоящей претензии требования, мною будет заявлено требование о компенсации морального вреда, причиненного нарушением моих прав, в соответствии со ст. 15 Закона «О защите прав потребителей». Ответ на претензию прошу дать в **(значение)** дневной срок с момента получения настоящей претензии.

(число, месяц, год) (подпись) (ФИО)

Приложения: 1. Копия квитанции от **(число, месяц, год)** № **(вписать нужное)**.

2. Копия акта передачи **(наименование предмета бытовой техники)** от **(число, месяц, год)** № **(вписать нужное)**.

3. Копия акта приемки **(наименование предмета бытовой техники)** от **(число, месяц, год)** № **(вписать нужное)**.

Претензия сервисному центру о совершении гарантийного ремонта

БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

В сервисный центр (наименование)

Адрес: (город, область, район, поселок, деревня)

Генеральному директору (ФИО)

Мною, (ФИО покупателя), в магазине (название магазина или фирмы – продавца), находящемуся по адресу: (местонахождение, фактический адрес) был куплен (указать наименование товара) марки (вписать нужное) производства фирмы (вписать нужное), страна-изготовитель (вписать нужное), (число, месяц, год) по цене (цифрами и прописью) рублей. (наименование товара) в течение трех месяцев с даты покупки работал исправно, но (число, месяц, год) после включения в электросеть произошла остановка механизмов.

Изготовитель (название фирмы-изготовителя) гарантировал качество его работы в течение (значение) месяцев со дня продажи.

В связи с тем, что гарантийный период на купленный товар действует (срок окончания гарантийного срока (число, месяц, год), прошу на основании пункта 1 статьи 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» безвозмездно устранить дефекты (указать наименование товара) марки (вписать нужное). Копии паспорта на изделие, товарного и кассового чеков прилагаются.

(число, месяц, год) (подпись) (ФИО)

Претензия о некачественном оказании медицинской услуги

Директору

(наименование медицинской организации, адрес, ФИО)

от (ФИО, адрес)

(число, месяц, год) я обратился (ась) в Вашу организацию за оказанием платной медицинской услуги (указать наименование услуги), которую выполнял работник Вашей организации. Указанное обстоятельство подтверждается медицинской картой больного № (указать № карты). Факт заключения между мной и Вашей организацией договора на оказание медицинской услуги подтверждается квитанцией на сумму (значение) рублей.

В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель имеет право на то, чтобы услуги были безопасны для его здоровья, однако в результате проведенной операции мне была причинена (указать в чем конкретно выражалась угроза здоровью).

Данное обстоятельство подтверждается:

справкой (наименование медицинской организации) от (число, месяц, год) № (вписать нужное) о том, что мне (число, месяц, год) была оказана медицинская помощь по (указать вид медицинской услуги) выпиской из медицинской карты амбулаторного больного того же медицинского учреждения; В результате некачественного оказания медицинской услуги мне были нанесены физические и нравственные страдания.

(Далее вы можете описать свое самочувствие, упомянуть об эмоциональном стрессе; не забудьте перечислить все неудобства, которые вы испытываете в результате некачественного оказания медицинской помощи.)

В соответствии со ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, подлежит возмещению причинителем вреда при наличии его вины.

На основании изложенного, руководствуясь ст. ст. 7, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Прошу: добровольно выплатить мне компенсацию за причиненный моральный вред в сумме (значение) рублей.

Ответ прошу мне дать в письменном виде в течение 14 дней.

(число, месяц, год) (подпись) (ФИО)

Приложения: 1. Копия договора от **(число, месяц, год) № (вписать нужное)** на оказание платной медицинской услуги **(вписать нужное)**.

2. Копия кассового чека от **(число, месяц, год)**.

3. Копия справки от **(число, месяц, год)** об оказании медицинской услуги **(вписать нужное)**.

4. Выписка из карты амбулаторного больного от **(число, месяц, год)**.

5. Копия справки от **(число, месяц, год)**.

Претензия о повреждении автомобиля на платной автостоянке

Руководителю **(организационно-правовая форма, наименование организации, адрес, ФИО)**

от **(ФИО, адрес)**

(число, месяц, год) я сдал на временное хранение на территорию Вашей автостоянки автомобиль марки **(вписать нужное)**, модель **(вписать нужное)** государственный регистрационный знак **(вписать нужное)**. Факт оказания Вашей организацией услуг по хранению автомобиля подтверждается квитанцией № **(вписать нужное)**. Автомобиль сдавался на стоянку без повреждений. **(число, месяц, год)** я обнаружил, что за время нахождения на территории автостоянки автомобиль был поврежден **(указать характер повреждений)**.

Данный факт подтверждается актом о повреждении автомобиля от **(число, месяц, год) № (вписать нужное)**, подписанным мною и уполномоченным работником автостоянки. Согласно заключению автоэкспертизы от **(число, месяц, год) № (вписать нужное)** размер причиненного ущерба составляет **(значение)** руб.

На основании ст. ст. 15, 393, 902 Гражданского кодекса Российской Федерации, п. 2 ст. 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1, п. 32 Правил оказания услуг автостоянок, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2001 г. № 795, п. **(значение)** Договора прошу:

1. Возместить ущерб, причиненный повреждением автомобиля в размере **(значение)** руб.

2. Возместить расходы на оплату экспертизы в сумме **(значение)** руб.

Сумму претензии в размере **(сумма цифрами и прописью)** руб. прошу перечислить на мой банковский счет № **(вписать нужное)** в банке **(указать реквизиты банка)**.

Ответ прошу мне дать в письменном виде в течение **(значение)** дней с момента отправки данной претензии. В случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии либо неполучения ответа в установленный срок я буду вынужден **(вписать нужное)** обратиться с иском в суд.

(число, месяц, год) (подпись) (ФИО)

Приложения: 1. Копия договора оказания услуг автостоянки от **(число, месяц, год) № (вписать нужное)**.

2. **(Указать документ, подтверждающий передачу автомобиля на хранение автостоянки, например, акт приема автомобиля на хранение)**.

3. **(Указать документ, подтверждающий внесение платы за оказание услуг автостоянки, например, квитанция)**.

4. Копия акта о повреждении автомобиля от **(число, месяц, год) № (вписать нужное)**.

5. Копия заключения автоэкспертизы от **(число, месяц, год) № (вписать нужное)**.

6. Копия счета за проведение автоэкспертизы от **(число, месяц, год) № (вписать нужное)**.

Претензия о возмещении туроператором убытков и выплате

**компенсации морального вреда в связи с неисполнением
(ненадлежащим исполнением) условий договора о реализации
туристского продукта**

Туристическая фирма (наименование туроператора)

Адрес: (город, область, район, поселок, деревня)

Генеральному директору (указать ФИО)

(число, месяц, год) я, (ФИО), заключил (а) с туроператором договор № (вписать нужное) о реализации туристского продукта. Предмет договора – комплекс услуг по перевозке и размещению, экскурсионному обслуживанию и (указать услуги) на период (вписать нужное) дней – с (число, месяц, год) по (число, месяц, год) – для меня и (ФИО). В соответствии со статьей (вписать) договора № (вписать нужное) мною в срок до (число, месяц, год) были уплачены (сумма цифрами и прописью) руб.

Также я оплатил(а) дополнительные услуги по приобретению туроператором: для меня: (ФИО) на сумму (сумма цифрами и прописью) руб. (перечень дополнительных услуг)

Предусмотренные указанным договором № (вписать нужное) основные и дополнительные услуги мне не были оказаны (были оказаны ненадлежащего качества). В частности, (указать, какие услуги не были оказаны или какие услуги были оказаны ненадлежащего качества), что подтверждается (указать, чем подтверждается).

В связи: с изложенным мне были причинены убытки в сумме (сумма цифрами и прописью) руб.

Согласно ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом за неисполнение (или ненадлежащее исполнение) обязательств по договору о реализации: туристского продукта, в том: числе за неоказание или: ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

При этом туроператор отвечает перед туристом за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом несет третье лицо.

Кроме того, действиями (бездействием) туроператора мне были причинены следующие нравственные (и/или физические) страдания (указать, при каких обстоятельствах и какими действиями (бездействием) они нанесены, степень вины туроператора, какие нравственные или физические страдания перенесены туристом), которые я оцениваю (сумма цифрами и прописью) руб.

На основании изложенного и в соответствии со статьями 13, 14, 15 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 9 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», статьями 15, 151 ГК РФ прошу:

- возместить мои убытки в сумме (сумма цифрами и прописью) руб.;
- выплатить мне компенсацию морального вреда в сумме (сумма цифрами и прописью) руб.

Срок выплаты – до (число, месяц, год).

В случае отказа в моем законном требовании я оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением о взыскании убытков и о взыскании компенсации морального вреда.

А в случае отказа выполнить мои законные требования по претензии с вас при удовлетворении иска в суде за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований будет взыскан штраф в доход государства на основании п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».

О принятом решении прошу сообщить мне письменно в срок до (число, месяц, год).

Дата (число, месяц, год) Подпись (вписать нужное) (ФИО))

Приложение: 1) Расчет суммы материального ущерба;

2) копия договора об оказании туристических услуг.

Исковое заявление о безвозмездном устранении недостатков товара (бытовой техники), взыскании неустойки, компенсации морального вреда

В (наименование суда)

(полный адрес).

Истец: **(ФИО полностью),**

Проживающий по адресу: **(город, область, район, поселок, деревня).**

Ответчик: **(наименование организации, полный адрес).**

Цена иска: **(значение)** рублей.

(число, месяц, год) я приобрел(а) **(наименование, марка товара)**, стоимостью **(цифрами и прописью)** рублей в магазине **(наименование магазина или фирмы-продавца товара)**, расположенном по адресу: **(местонахождение, фактический адрес)**. Оплата товара подтверждается товарным и кассовым чеками.

Изготовитель – фирма **«(вписать нужное)»** гарантировала его качество в течение **(значение)** месяцев со дня продажи. Через **(значение)** месяца после покупки товара **(наименование товара)**, т. е. в пределах гарантийного срока мною были обнаружены следующие недостатки **(перечислить следующие недостатки)**, которые не могли быть обнаружены непосредственно при покупке.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара.

Согласно гарантийному талону в случае обнаружения недостатков товара в процессе эксплуатации в течение **(значение)** месяцев/лет выявленные недостатки подлежат безвозмездному устранению в **(указать наименование и адрес организации, отвечающей за устранение недостатков)**.

Я обратился(ась) в указанную организацию с требованием устранить недостатки, однако там отказались удовлетворить мое требование (либо предложили устранить недостатки за плату в размере **(цифрами и прописью)** рублей, объяснив свой отказ следующим: **(написать причину отказа)**.

После этого в адрес организации мною была отправлена претензия заказным: письмом с уведомлением, в ответ на которую я получил(а) отказ от устранения недостатков (либо ответа не последовало).

Согласно абз. 3 п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан был принять у меня товар ненадлежащего качества и, поскольку имеется спор о причинах возникновения недостатков, провести экспертизу за свой счет, чего также не было сделано.

В соответствии со ст. 20 указанного Закона недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом или: организацией, выполняющей: функции продавца на основании договора с ним, в течение 20 (двадцати) дней: со дня предъявления: потребителем: требования: об устранении недостатков товара. Первое требование было заявлено мной **(число, месяц, год)** при устном обращении в организацию, отвечающую за устранение недостатков товара.

Согласно ст. 23 указанного Закона за нарушение указанного срока, ответчик должен выплатить неустойку (пеню) в размере 1 % цены: товара за каждый: день просрочки.

Неустойка за **(значение)** дней просрочки составляет **(цифрами и прописью)** рублей.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 15, 18, 20, 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 23/24, 131, 132 ШК РФ, прошу

1. Обязать ответчика безвозмездно устранить недостатки в **(указать наименование товара)**. 2. Взыскать с ответчика в пользу истца неустойку за просрочку выполнения требования: потребителя в размере **(цифрами и прописью)** рублей.

3. Взыскать с ответчика в пользу истца в качестве компенсации морального вреда сумму (**цифрами и прописью**) рублей.

(**число, месяц, год**) (**подпись**) (**ФИО**)

Приложения: 1. Копия искового заявления для ответчика.

2. Копии товарного и кассового чека.

3. Копия заказного письма с претензией и уведомление о получении письма (**наименование ответчика**).

4. Расчет неустойки.

5. Документы на приобретенный товар

Исковое заявление об обмене недоброкачественного товара на товар надлежащего качества, если магазин в добровольном порядке отказался заменить купленный товар

В (**вписать нужное**) районный (городской) суд

(**вписать нужное**) области (края, республики)

Истец: (**Ф.И.О., адрес**) Ответчик: (**наименование организации, адрес**)

Я, (**ФИО**), (**число, месяц, год**), приобрел (**указать, какой товар**) по договору розничной купли-продажи в магазине (**название магазина**), за который уплатил (**значение**) руб. Во время гарантийного срока (если вещь продана с гарантийным сроком) (**наименование товара**) оказался недоброкачественным, в связи с чем подверглся ремонту (гарантийному), и была выявлена (**указать выявленную неисправность**).

(**число, месяц, год**) я обратился (ась) магазин (**название**

магазина) с просьбой о замене недоброкачественного товара на товар надлежащего качества, в чем мне было отказано по причинам (**причины отказа**).

На основании ст. ст. 4, 5, 18, 21 Закона РФ «О защите прав потребителей», руководствуясь ст. ст. 131, 132 ГПК РФ, прошу обязать магазин обменять недоброкачественный товар на товар надлежащего качества.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 333.36 НК РФ прошу меня освободить от уплаты госпошлины.

(**число, месяц, год**) (**подпись**) (**ФИО**)

Приложение: 1. Паспорт (гарантийный талон), кассовый или товарный чек магазина.

2. Справка мастерской гарантийного ремонта или завода-изготовителя о выявленной неисправности товара.

3. Копия искового заявления.

Исковое заявление об обмене недоброкачественного товара (о расторжении договора купли-продажи и взыскании уплаченной суммы)

В (**вписать нужное**) районный суд

(мировому судье судебного участка)

Истец: (**ФИО, адрес**) Ответчик: (**наименование организации, адрес**)

(**число, месяц, год**) я приобрел (**наименование товара**) в (**наименование торговой организации**), за который уплатил (**значение**) руб., что подтверждается товарным чеком. В купленном: **товаре** обнаружены следующие недостатки: (**перечислить недостатки**).

(**число, месяц, год**) я обратился к ответчику с письменной претензией, где требовал замены товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки, однако мне в удовлетворении: моих законных требований: было отказано.

Поскольку в соответствии: со ст. 21 Закона «О защите прав потребителей» ответчик

должен был выполнить мое требование о замене в семидневный срок, то в соответствии со ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» за просрочку выполнения требования о замене товара ответчик должен выплатить неустойку в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки.

Кроме того, мне причинен моральный вред действиями ответчика (указать эти действия), который я оцениваю в сумме (**значение**) руб.

На основании ст. 13, 15, 18, 21, 23 Закона «О защите прав потребителей», прошу:

1. Расторгнуть договор купли-продажи (указать товар) и обязать ответчика вернуть мне полностью уплаченные мною деньги в сумме (**значение**) руб.

2. Взыскать с ответчика неустойку за просрочку выполнения требования о замене товара в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки, т. е (**привести расчеты**) в сумме (**значение**) руб.

3. Взыскать с ответчика (**значение**) руб. в качестве компенсации за причиненный моральный вред.

4. Взыскать с ответчика произведенные мною судебные расходы.

5. За отказ в добровольном порядке удовлетворить законные требования потребителя взыскать с ответчика штраф в размере 50 % цены иска.

Приложение: 1. Копия товарного чека.

2. Копия претензии, направленной ответчику.

3. Копия искового заявления для ответчика.

(число, месяц, год) (подпись) (ФИО)

Исковое заявление о взыскании убытков, причиненных предоставлением некачественного энергоснабжения

В (наименование суда)

Истец: (**ФИО**)

(адрес)

Ответчик: (наименование организации)

(адрес)

Между мной как собственником квартиры (адрес) и (**наименование Исполнителя**) заключен договор энергоснабжения (указать № и дату), в котором: установлена обязанность Исполнителя круглосуточно обеспечивать потребителя электрической энергией надлежащего качества, подаваемой: в необходимых объемах по присоединенной сети в занимаемое им жилое помещение Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» установлены требования: к предоставлению коммунальных услуг, и каждый потребитель имеет право на то, чтобы услуги, связанные с энергоснабжением занимаемого жилого помещения, соответствовали по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил: и норм: и условиям договора, однако (**указать период времени**) предоставляемая электрическая энергия: не соответствовала этим требованиям: наблюдались значительные перепады, а иногда и несанкционированные отключения.

В связи с перепадом напряжения в электрической сети были повреждены следующие бытовые приборы (**указать какие**).

Для проведения расследования и определения причин перепада напряжения: в электрической сети были вызваны представители Исполнителя. По результатам проверки комиссией составлен акт, подтверждающий факт сбоя в электрической сети и нанесенного им ущерба.

Все бытовые приборы были новые, их поломкой мне причинены: нравственные страдания. Причиненный м:н: е указанными действиями моральный ущерб оцениваю в сумме (**значение**) рублей.

В соответствии с п. 1 ст. 547 ГК РФ в случае неисполнения или ненадлежащего

исполнения обязательств по договору энергоснабжения сторона, нарушившая обязательство, обязана возместить причиненный этим реальный ущерб (п. 1 ст. 15 ГК РФ).

Нормами законодательства РФ установлено, что вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных или иных недостатков товара, работы или услуги, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара либо исполнителем услуги даже независимо от их вины.

В данном: случае считаю, что вина Исполнителя доказана, и на этом основании я обращался(лась) к Ответчику с требованием: возместить причиненный ущерб в сумме (значение), но обращение о возмещении ущерба в добровольном порядке оставлено без удовлетворения.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 11, п. 1 ст. 15, ст. 151, п. 1 ст. 547, ст. 1095, 1096, 1099, 1101 Гражданского кодекса Российской Федерации, п. 5 ст. 4, ст. 13, 14, 15, п. 1 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», письмом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 6 июня 2005 г. № 0100/4265–05–32 «О правовых основаниях возмещения вреда, причиненного потребителям: вследствие недостатков товара, работы или услуги», прошу суд:

– Взыскать с Ответчика стоимость поврежденных бытовых приборов в сумме (значение) рублей.

– Взыскать с Ответчика компенсацию причиненного мне морального вреда в сумме (значение) рублей.

Приложение: – Копия искового заявления.

– Документы, подтверждающие факт сбоя в электрической сети.

– Экспертное заключение о причинах повреждения бытовых приборов.

– Копия обращения о возмещении ущерба к Ответчику.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека г. Москвы

127994, г. Москва, Вадковский переулок, дом 18, строение 5 и 7 Руководитель – Онищенко Геннадий Григорьевич

Тел.: +7 (499) 973-26-90

Эл. почта: depart@gsen.ru

<http://rospotrebnadzor.ru>

№ .	Наименование территориального отдела	Место расположения	Начальник	Контактный телефон, электронная почта
1.	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городах Железнодорожный, Реутов, Балашиха	143980, Московская область, г. Железнодорожный, улица 60 лет Октября, дом 3	Шугарова Ольга Николаевна	(495) 522-71-19, cgsn2006@yandex.ru
2.	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городе Рошаль, Воскресенском, Егорьевском, Шатурском районах	140200, Московская область, г. Воскресенск, улица Советская, дом 6	Чурмасова Алевтина Ивановна	(495) 442-23-79, toty_yoskresensk@mail.ru
3.	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городе Дубна, Дмитровском, Талдомском районах	141800, Московская область, г. Дмитров, улица Профессиональная, дом 1	Черкашин Олег Геннадьевич	(495) 993-95-36, r_p_n_dmitrov@mail.ru
4.	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в Волоколамском, Истринском, Лотошинском, Шаховском районах	143530, Московская область, г. Дедовск, улица Ударная, дом 3а	Митюшкин Иван Николаевич	(495) 317-80-51, icgsn@istra.ru

5. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в Можайском, Наро-Фоминском, Рузском районах	143300, Московская область, г. Наро-Фоминск, улица Калинина, дом 16	Килеева Валентина Николаевна	(496) 343-61-72, TO_5@mail.obitecom.ru
6. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городе Коломна, Зарайском, Коломенском, Луховицком, Озерском районах	140411, Московская область, г. Коломна, проспект Кирова, дом 28	Ильичев Сергей Петрович	(496) 614-82-16, nadzor-kolonna@mail.ru
7. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городах Дзержинский, Лыткарино, Люберецком районе	140006, Московская область город Люберцы, улица Мира, дом 10	Калькаев Михаил Вячеславович	(495) 554-81-23, luber-ogsen@mail.ru
8. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городе Домодедово, Ленинском районе	142040, Московская область, г. Домодедово, улица Советская, дом 5	Буянueva Любовь Николаевна	(496) 793-13-43, domsess@domod.ru
9. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городе Электросталь, Нопинском районе	142412, Московская область, г. Нопинск, улица Климова, дом 37	Летенкова Елена Петровна	(496) 515-58-10, toinoginsk@mail.ru
10. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городах Звенигород, Краснознаменск, Одинцовском районе	143000, Московская область, г. Одинцово, Можайское шоссе, дом 12	Мозгалина Наталья Юрьевна	(495) 593-51-43, to_10@mail.obitecom.ru
11. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городах	142670, Московская область, Орехово-Зуевский район, г. Ликино-Дулево, улица Текстильщиков, дом 4а	Сергеев Михаил Юрьевич	(496) 414-14-47, Mpotreb nadzor@yandex.ru

Ореково-Зуево, Электрогорск, Орехово-Зуевском, Павлово-Посадском районах			
12. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городах Подольск, Троицк, Щербинка, Климовск, Подольском районе	142119, Московская область, г. Подольск, Октябрьский проспект, дом 4	Мосолова Людмила Александровна	(495) 715-92-69, rosptrebnadzor@lst.ru
13. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городах Бронницы, Жуковский, Раменском районе	140104, Московская область, г. Раменское, улица Десантная, дом 56	Куликов Андрей Викторович	(495) 463-16-50, TO_13@mail.cbttelecom.ru
14. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городе Ивантеевка, Пушкинском, Сергиево-Посадском районах	141300, Московская область, г. Сергиев-Посад, Хотьковский проезд, дом 18	Пронина Татьяна Константиновна	(495) 540-22-25, TO_14@cbttelecom.ru
15. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городах Пушкино, Серпухов, Серпуховском, Чеховском районах	142214, Московская область, г. Серпухов, улица Российская, дом 26	Танаева Лариса Григорьевна	(495) 775-38-00, serp-rosptrebnadzor@mail.ru
16. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в Клинском, Солнечногорском районах	141500, Московская область г. Солнечногорск, улица Почтовая, дом 27	Зеленская Ольга Ивановна	(495) 994-16-04, rosptrebnadzor-klm@post.ru
17. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в Каширском, Серебряно-Прудском, Ступинском районах	142800, Московская область город Ступино, улица Андропова, дом 57	Васильев Игорь Владимирович	(495) 647-74-45, stupino_ogsen@hotmail.ru
18. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городе Химки, Красногорском районе	141400, Московская область, г. Химки, улица Союзная, дом 3	Железняк Вадим Николаевич	(495) 573-42-87, rosptrebnadzorhimki@yandex.ru
19. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Московской области в городах Королев, Фрязино, Юбилейный, Лосино-Петровский, Щелковском районе	141100, Московская область, г. Щелково, улица Советская, дом 6	Богатикова Ольга Вячеславовна	(495) 526-43-11, shelkovo19@yandex.ru

Союз потребителей Российской Федерации

Председатель – Шелищ Петр Борисович

+7 (812) 274-09-27

+7(495)292-90-42

<http://www.potrebitel.net>

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Управления в субъектах Российской Федерации

Центральный федеральный округ Белгородская область 308023, г. Белгород, ул. Железнякова, д.2

Брянская область 241050, г. Брянск, 2-й Советский пер., д.5а

Владимирская область 600001, г. Владимир, ул. Офицерская, д.20

Воронежская область 394038, г. Воронеж, ул. Космонавтов, д.21 а

Ивановская область 153021, г. Иваново, ул. Рабфаковская, д.6

Калужская область 248010, Калужская обл., г. Калуга, ул. Чичерина, д. 1а

Костромская область 156005, г. Кострома, Петровский б-р, д.5

Курская область 305004, г. Курск, ул. Ленина, 70

Липецкая область 398002, г. Липецк, ул. Гагарина, д.60а

Московская область 141014, г. Мытищи, ул. Семашко, д.2

Орловская область 302020, г. Орел, Наугорское ш., д 2а

Рязанская область 390035, г. Рязань, ул. Островского, д.51 А

Смоленская область 214018, г. Смоленск, ул. Тенишевой, 26

Тамбовская область 392000, г. Тамбов, ул. Бориса Васильева, д.5

Тверская область 170034, г. Тверь, ул. Дарвина, д. 17

Тульская область 300045, г. Тула, ул. Оборонная, д.114

Ярославская область 150003, г. Ярославль, ул. Войнова, д.1

г. Москва 129626, г. Москва, Графский пер., 4/9 Управление по железнодорожному транспорту 115054, г. Москва, ул. Дубининская, д.17

Северо-Западный федеральный округ Архангельская область 163000, г. Архангельск, ул. Гайдара, д. 24

Вологодская область 160012, г. Вологда, ул. Яшина, 1а

Калининградская область 236040, г. Калининград, ул. Подполковника Иванникова, д.5
Республика

Карелия 185002, г. Петрозаводск, ул. Пирогова, д. 12

Республика Коми 167610, г. Сыктывкар, ул. Орджоникидзе, 71

Ленинградская область 192029, Санкт-Петербург, ул. Ольминского, д. 27

Мурманская область 183038, г. Мурманск, ул. Комунны, д.7

Ненецкий автономный округ 166000, Ненецкий АО, г. Нарьян-Мар, ул. Авиаторов, д.7

Новгородская область 173015, г. Великий Новгород, ул. Радистов, д. 13

Псковская область 180000, г. Псков, ул. Гоголя, д.21 а

г. Санкт-Петербург 199053, г. Санкт-Петербург, Большой проспект, д. 13, лит. А

Сибирский федеральный округ Республика Алтай 649002, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д.173

Алтайский край 656056, г. Барнаул, ул. М.Горького, 28

Республика Бурятия 6700013, г. Улан-Удэ, ул. Ключевская, д.45

Иркутская область 664033, г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 8

Кемеровская область 650992, г. Кемерово, Кузнецкий пр., 24

Красноярский край 660097, г. Красноярск, ул. Каратанова, 21

Новосибирская область 630132, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, д.7а

Омская область 644991, г. Омск, ул.10 лет Октября, д.98

Томская область 634021, г. Томск, пр. Фрунзе, д. 103а

Республика Тыва 667010, г. Кызыл, ул. Калинина, д.116
 Республика Хакасия 655012, г. Абакан, ул. М.Жукова, д.5
 Забайкальский край 67200, г. Чита, ул. Амурская, д. 109
Дальневосточный федеральный округ Амурская область 675002, г. Благовещенск, ул. Первомайская, д. 30
 Еврейская автономная область 679016, г. Биробиджан, ул. Шолом-Алейхема, 17
 Камчатский край 683003, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Владивостокская, д.9/1
 Магаданская область 685000, г. Магадан, ул. Якутская, д.53, корп.2
 Приморский край 690950, г. Владивосток, ул. Сельская, д. 3
 Сахалинская область 693000, г. Южно-Сахалинск, ул. Чехова, д.30а
 Хабаровский край 680009, г. Хабаровск, ул. Карла Маркса, д. 1096
 Чукотский автономный округ 689000, Анадырь, ул. Ленина, 11 Республика Саха (Якутия) 677027, г. Якутск, ул. Ойунского, д.9
Южный федеральный округ Республика Адыгея 38500» г. Майкоп, ул. Гагарина, д.74
 Астраханская область 414057, г. Астрахань, ул. Н.Островского,138
 Волгоградская область 400131, г. Волгоград, ул. Комсомольская, 10а
 Республика Калмыкия 358000, г. Элиста, ул. Бапакаева, д.8
 Краснодарский край 350000, г. Краснодар, ул. Рашпилевская, 100
 Ростовская область 344019, г. Ростов-на-Дону, ул. 18 линия, д. 17
Приволжский федеральный округ Республика Башкортостан 450054, г. Уфа, ул. Р.Зорге, 58 Кировская область 610027, г. Киров, ул. Красноармейская, 45
 Республика Марий Эл 424007,г. Йошкар-Ола, ул. Машиностроителей, д.121 Республика Мордовия 430030, г. Саранск, ул. Дальняя, д. 7
 Нижегородская область 603950, г. Нижний Новгород, ул. Тургенева, д.1
 Оренбургская область 460021, г. Оренбург, ул. 60 лет Октября, д.2/1
 Пензенская область 440026, г. Пенза, ул. Лермонтовская, д.36
 Пермский край 614016, г. Пермь, ул. Куйбышева, д.50
 Самарская область 443079, г. Самара, проезд Георгия Митирева, д.1
 Саратовская область 410028, г. Саратов, ул. Вольская, д.7
 Республика Татарстан 420111, г. Казань, ул. Б.Красная, д.30
 Удмуртская Республика 426009, г. Ижевск, ул. Ленина, 106
 Ульяновская область 432063, г. Ульяновск, ул. Дмитрия Ульянова, д.4
 Чувашская Республика 428018, г. Чебоксары, Московский проспект, д. 3д
Уральский федеральный округ Курганская область 640020, г. Курган, ул. Куйбышева, д. 46
 Свердловская область 620078, г. Екатеринбург, Отдельный пер., д. 3
 Тюменская область 625026, г. Тюмень, пр. Геологоразведчиков, д.1
 Ханты-Мансийский автономный округ (Югра) 628012, г. Ханты-Мансийск, ул. Рознина, д.72
 Челябинская область 454091, г. Челябинск, ул. Елькина, д.73
 Ямало-Ненецкий автономный округ 629008, г. Салехард, ул. Титова, д. Ю
Северо-Кавказский федеральный округ Республика Дагестан 367005, г. Махачкала, ул. Казбекова, 174
 Республика Ингушетия 386101, Республика Ингушетия, г. Назрань, ул. Московская, д. 39
 Кабардино-Балкарская Республика 360051, г. Нальчик, ул. А.П.Кешокова, д.96
 Карачаево-Черкесская Республика 369000, г. Черкесск, пр. Ленина, д. 136
 Республика Северная Осетия-Алания 362021, г. Владикавказ, ул. Тельмана, 17-а
 Чеченская Республика 364038, Чеченская Республика, г. Грозный, ул. Урицкого 2/а
 Ставропольский край 355008, г. Ставрополь, пер. Фадеева, д.4

Примечания

1

О порядке установления сроков годности на товары, перечисленные в пункте 4 статьи 5 данного документа, в связи с требованиями Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 № 0100/2473-06-32.

2

По вопросу, касающемуся применения абзаца 2 пункта 4, см. письмо Госстандарта РФ от 22.09.2000 № ИК-110-19/3022.

3

О применении положений статьи 35 к отношениям по договору, связанному с оказанием услуг по химической чистке изделий, см. письмо Роспотребнадзора от 07.03.2006 № 0100/2473-06-32.

4

Статья 3 вступает в силу с 1 января 2013 года.