

Серия «Закон и общество»

# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*с образцами заявлений,  
изменениями и комментариями*

Ростов-на-Дону  
«Феникс»  
2023

УДК 366  
ББК 67.404  
КТК 07628  
З-40

Автор-составитель:  
Анна Александровна Харченко

З-40        Защита прав потребителей с образцами заявлений, изменениями и комментариями / авт.-сост. А.А. Харченко. — Ростов н/Д : Феникс, 2023. — 80 с. — (Закон и общество).

ISBN 978-5-222-38855-6

Настоящее издание содержит текст закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и учитывает все имеющиеся изменения и дополнения, в том числе принятые 11.06.2021 года (№ 170-ФЗ), а также вступающие в законную силу с 1 сентября 2022 года (Федеральный закон от 01.05.2022 № 135-ФЗ). В книгу включены примерные ( типовые ) формы исковых заявлений и претензий, которые помогут потребителям правильно составить документы при обращении в соответствующие органы для защиты их интересов, в том числе, при приобретении товаров ( работ, услуг ) ненадлежащего качества и небезопасных для жизни и здоровья.

УДК 366  
ББК 67.404

ISBN 978-5-222-38855-6

© Составление: Харченко А.А., 2020  
© Оформление: ООО «Феникс», 2021

# ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

7 февраля 1992 года № 2300-1

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Список изменяющих документов

в ред. Федеральных законов от

от 25.06.2012 г. № 93-ФЗ, от 28.07.2012 г. № 133-ФЗ,  
от 2.07.2013 г. № 185-ФЗ, от 21.12.2013 г. № 363-ФЗ,  
от 5.05.2014 г. № 112-ФЗ, от 13.07.2015 г. № 233-ФЗ,  
от 3.07.2016 г. № 265-ФЗ, от 1 мая 2017 г. № 88-ФЗ,  
от 18.04.2018 г. № 81-ФЗ, от 04.06.2018 г. № 133-ФЗ,  
от 29.07.2018 г. № 250-ФЗ, от 18.03.2019 г. № 38-ФЗ,  
от 18.07.2019 г. № 191-ФЗ, от 02.12.2019 г. № 425-ФЗ,  
от 01.24.04.2020 г. № 144-ФЗ, от 31.07.2020 г. № 290-ФЗ,  
от 08.12.2020 г. № 429-ФЗ, от 11.06.2021 г. № 170-ФЗ,  
от 01.05.2022 г. № 135-ФЗ.

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

(В ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 29.07.2018 № 250-ФЗ)

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

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

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

абзац утратил силу — Федеральный закон от 21.12.2004 г. № 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 г. № 212-ФЗ, от 25.10.2007 г. № 234-ФЗ)

• существенный недостаток товара (работы, услуги) — неустраняемый 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 г. № 212-ФЗ, от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ)

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

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

Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 г. № 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 г. № 171-ФЗ)

- владелец агрегатора информации о товарах (услугах) (далее — владелец агрегатора) — организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с пунктом 3 статьи 16.1 настоящего Закона и Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

(абзац введен Федеральным законом от 29.07.2018 № 250-ФЗ)

## **Глава I. Общие положения**

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

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

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

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

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

(Абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 г. № 171-ФЗ)

Абзац утратил силу с 1 августа 2011 года — Федеральный закон от 18.07.2011 г. № 242-ФЗ.

## **Статья 2. Международные договоры Российской Федерации**

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

2. Решения межгосударственных органов, принятые на основании положений международных договоров Российской Федерации в их истолковании, противоречащем Конституции Российской Федерации, не подлежат исполнению в Российской Федерации. Такое противоречие может быть установлено в порядке, определенном федеральным конституционным законом.

(П. 2 введен Федеральным законом от 08.12.2020 г. № 429-ФЗ)

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

1. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы.

2. В целях реализации права потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей орган государственного надзора осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в порядке, установленном Правительством Российской Федерации

(П. 2 введен Федеральным законом от 11.06.2021 г. № 170-ФЗ)

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

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

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

(В ред. Федерального закона от 25.10.2007 г. № 234-ФЗ)

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

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

4.1. При продаже отдельных видов технически сложных товаров с предварительно установленными программами для электронных вычислительных машин потребителю обеспечивается возможность использовать отдельные виды технически сложных товаров с предварительно установленными российскими программами для электронных вычислительных машин. Перечень отдельных видов указанных технически сложных товаров, порядок составления и ведения перечня российских программ для электронных вычислительных машин, которые должны быть предварительно установлены, и порядок их предварительной установки определяются Правительством Российской Федерации.

(П. 4.1 в ред. Федерального закона от 02.12.2019 г. № 425-ФЗ)

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 г. № 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)<sup>1</sup>**

1. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать срок службы — период, в течение которого изготовитель (исполнитель)

---

<sup>1</sup> Порядок установления сроков годности на товары, перечисленные в пункте четвертом статьи 5, в связи с требованиями Федерального закона от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» раскрыт в вопросе 8 «Об установлении сроков годности» письма Роспотребнадзора от 7.03.2006 г. № 0100/2473-06-32 (Приложение № 1 к данному изданию).

## Приложение

### ПИСЬМО

от 7 марта 2006 г. № 0100/2473-06-32

### «О разъяснении отдельных положений действующего законодательства» (в сокращении)

*Примечание: порядок установления сроков годности на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) (в соответствии с п. 4 статьи 5 Закона РФ от 7.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»), в связи с требованиями Федерального закона от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» представлен в письме Роспотребнадзора от 7.03.2006 г. № 0100/2473-06-32 (Вопрос 8. «Об установлении сроков годности»)*

Документ опубликован не был

#### МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

В связи с поступающими запросами относительно неоднозначного трактования отдельных положений действующего законодательства по вопросам, относящимся к компетенции Роспотребнадзора, а также в целях формирования единой правоприменительной практики Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека считает необходимым довести до сведения территориальных управлений нижеследующие разъяснения.

**Вопрос 1. О соотношении отдельных положений Федерального закона от 8.08.2001 г. № 134-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля (надзора)» (далее — Федеральный закон от 8.08.2001 г. № 134-ФЗ<sup>6</sup>) и Кодекса Рос-**

---

<sup>6</sup> Федеральный закон от 8.08.2001 г. № 134-ФЗ утратил силу с 1 мая 2009 года в связи с принятием Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ, поэтому в настоящее время применяется часть 1 статьи 17 Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ.



## **сийской Федерации об административных правонарушениях (далее — КоАП РФ).**

Учитывая, что Федеральный закон от 8.08.2001 г. № 134-ФЗ был принят до введения в действие нового КоАП РФ, его нормы, относящиеся к вопросам выявления и устранения соответствующих нарушений законодательства (в частности, содержащиеся в п. 3 ст. 9), не должны и не могут противоречить КоАП РФ, имеющему большую юридическую силу.

В этой связи обращаем внимание на тот факт, что согласно ст. 1.5 КоАП РФ, закрепляющей принцип презумпции невиновности, лицо, в отношении которого ведется производство по делу об административном правонарушении, считается невиновным, пока его вина не будет доказана в порядке, предусмотренном этим же Кодексом (формы вины указаны в ст. 2.2 КоАП РФ), и установленна вступившим в законную силу постановлением судьи, органа, должностного лица, рассмотревших дело. При этом в любом случае выяснение виновности лица в совершении административного правонарушения осуществляется на основании данных, зафиксированных в протоколе об административном правонарушении, объяснений лица, в отношении которого ведется производство по делу об административном правонарушении, в том числе об отсутствии возможности для соблюдения соответствующих правил и норм, о принятии всех зависящих от него мер по их соблюдению, а также на основании иных доказательств, предусмотренных ч. 2 ст. 26.2 КоАП РФ.

Указанное означает, что выдача предписания об устранении выявленных нарушений (на основании положений п. 3 ст. 9 Федерального закона от 8.08.2001 г. № 134-ФЗ) должностным лицом, составившим по результатам мероприятия по контролю протокол об административном правонарушении, противоречит вышеназванным нормам КоАП РФ, поскольку как таковое подтверждение (установление) виновного факта нарушения и, следовательно, определение оснований для возложения на соответствующее лицо тех или иных обязанностей по устранению этих нарушений (причин, способствовавших его совершению) может быть осуществлено только должностным лицом (судьей), рассмотревшим дело об административном правонарушении и в установленном порядке вынесшим необходимое на этот счет постановление (ст. 29.10 КоАП РФ) и представление (ст. 29.13 КоАП РФ).

Более того, поскольку предписание, которое само по себе следует рассматривать как индивидуальный ненормативный акт, вынесенный в случаях и в порядке, установленных законодательством, уполномоченным на то государственным органом, не является

институциональным документом, в основе вынесения которого лежали бы нормы процессуального права, закрепленные Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, его выдача по формальным основаниям каким бы то ни было должностным лицом Роспотребнадзора никак не должна иметь целью устранение выявленного административного правонарушения.

К числу других подобного рода правовых коллизий следует отнести и вопрос, связанный с оформлением отбора образцов (проб) продукции.

Так, согласно ст. 26.5 КоАП РФ должностное лицо, осуществляющее производство по делу об административном правонарушении, в случае реализации им в этой связи соответствующего права, о взятии проб и образцов товаров обязан составить протокол, предусмотренный ст. 27.10 КоАП РФ, т.е. применить в установленном порядке меру обеспечения производства по делу об административном правонарушении (ст. 27.1 КоАП РФ).

Между тем соответствующими положениями Федерального закона от 8.08.2001 г. № 134-ФЗ, закрепленными, в частности, абз. 5 ст. 8 и п. 1 ст. 9, предусмотрено составление акта об отборе образцов (проб) продукции.

Принимая во внимание в этой связи положения ст. 26.2 КоАП РФ, в том числе установленные частью 3, не допускающей использование по делу об административном правонарушении доказательств, полученных с нарушением закона, формальное несоблюдение в вышеуказанной части требований КоАП РФ может приводить к тому, что результаты исследований и экспертиз, проведенных на основе актов, а не протоколов отбора образцов (проб) продукции, будет необходимо исключать из числа доказательств по делу об административном правонарушении.

## **Вопрос 2. О позиции Роспотребнадзора по вопросу отказа отдельными органами местного самоуправления от функций по осуществлению защиты прав потребителей на муниципальном уровне.**

Принимая во внимание соответствующие положения ч. 2 ст. 14, ч. 3 ст. 15, ч. 2 ст. 16 Федерального закона от 6.10.2003 г. № 131-ФЗ, Роспотребнадзор считает, что полномочия, содержащиеся в ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей», как относящиеся к вопросам, законодательно не исключенным из компетенции органов местного самоуправления, должны продолжаться реализовываться ими в добровольном порядке при наличии собственных материальных ресурсов и финансовых средств.

При этом следует отметить, что вопрос о необходимости сохранения осуществления защиты прав потребителей на муниципальном уровне начиная с 1996 года ставился не один раз еще федеральным антимонопольным органом (в лице ГАК, а затем МАП РФ). И связано это было с введением в действие Федерального закона от 9.01.1996 г. № 2-ФЗ, принявшего новую редакцию Закона РФ «О защите прав потребителей», согласно которой (ст. 44) функция по защите прав потребителей на муниципальном уровне была законодательно закреплена в качестве права органов местного самоуправления, а не их безусловной обязанности.

Последние редакционные изменения указанной статьи, приведшие к исключению из нее ранее закрепленных за органами местного самоуправления контрольно-надзорных полномочий (допускавших, в частности, в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, возможность приостановления продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг) до предоставления информации или прекращения продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг), как известно, были обусловлены принятием Федерального закона от 22.08.2004 г. № 122-ФЗ.

Однако согласно преамбуле названного законодательного акта его нормы не могут использоваться для умаления прав и законных интересов человека и гражданина, а муниципальные образования должны реализовывать принцип поддержания доверия граждан к закону и действиям государства путем сохранения стабильности правового регулирования.

Применительно к муниципальной составляющей национальной системы защиты прав потребителей это означает, что ранее достигнутый органами местного самоуправления уровень соответствующей работы, несмотря на произошедшее перераспределение контрольно-надзорных функций в системе органов государственной (федеральной, региональной) и муниципальной власти, должен быть как минимум сохранен.

С учетом изложенного Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека надеется на то, что практическая реализация органами местного самоуправления функций по защите прав потребителей в рамках ст. 44 Закона РФ «О защите прав потребителей» будет продолжаться и впредь, поскольку в сочетании с полномочиями, реализуемыми территориальным управлением Роспотребнадзора, это позволит доби-

## Содержание

ЗАКОН «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» . . . . .	3
Глава I. Общие положения . . . . .	5
Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям . . . . .	27
Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) . . . . .	40
Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей . . . . .	51
<b>Приложение.</b> . . . . .	59
ПИСЬМО от 7 марта 2006 г. № 0100/2473-06-32 «О разъяснении отдельных положений действующего законодательства» (в сокращении) . . . . .	59
ЗАЯВЛЕНИЕ на возврат товара . . . . .	72
ТРЕБОВАНИЕ о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы . . . . .	74
ПРЕТЕНЗИЯ на возврат (обмен) товара надлежащего качества . . . . .	76

Справочное издание



**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
С ОБРАЗЦАМИ ЗАЯВЛЕНИЙ, ИЗМЕНЕНИЯМИ  
И КОММЕНТАРИЯМИ**

Ответственный редактор А. Васько  
Технический редактор Г. Логвинова  
Верстка: М. Курузьян

Формат 84x108/32. Бумага газетная.  
Тираж 4000 экз. Заказ №

Издатель и Изготовитель: ООО «Феникс»  
Юр. и факт. адрес: 344011, Россия, Ростовская обл.,  
г. Ростов-на-Дону, ул. Варфоломеева, 150.  
Тел./факс: (863) 261-89-50, 261-89-59.

Изготовлено в России. Дата изготовления: 08.2022.  
Срок годности не ограничен.

Отпечатано в ООО «БПК-Групп»  
Юр. адрес: 142400, Россия, Московская обл., Ногинский район,  
г. Ногинск, ул. Индустриальная, д. 40Б, каб. 106.  
Факт. адрес: 142400, Россия, Московская обл., Ногинский район,  
г. Ногинск, ул. Индустриальная, д. 40Б.