

ЗАКОН

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

О защите прав потребителей

(в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ](#))
(с изменениями на 5 декабря 2022 года)

Информация об изменяющих документах

Документ с изменениями, внесенными:

[Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ](#) (Российская газета, N 253, 21.12.99);

[Федеральным законом от 30 декабря 2001 года N 196-ФЗ](#) (Российская газета, N 256, 31.12.2001);

[Федеральным законом от 22 августа 2004 года N 122-ФЗ](#) (Российская газета, N 188, 31.08.2004) (о порядке вступления в силу см. статью 155 Федерального закона от 22 августа 2004 года N 122-ФЗ);

[Федеральным законом от 2 ноября 2004 года N 127-ФЗ](#) (Российская газета, N 246, 05.11.2004) (вступил в силу с 1 января 2005 года);

[Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ](#) (Российская газета, N 289, 29.12.2004) (о порядке вступления в силу см. [статью 2 Федерального закона от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ](#) (Российская газета, N 165, 29.07.2006);

[Федеральным законом от 16 октября 2006 года N 160-ФЗ](#) (Российская газета, N 233, 18.10.2006) (о порядке вступления в силу см. [статью 17 Федерального закона от 16 октября 2006 года N 160-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 25 ноября 2006 года N 193-ФЗ](#) (Российская газета, N 268, 29.11.2006);

[Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](#) (Российская газета, N 241, 27.10.2007);

[Федеральным законом от 23 июля 2008 года N 160-ФЗ](#) (Российская газета, N 158, 25.07.2008) (вступил в силу с 1 января 2009 года);

[Федеральным законом от 3 июня 2009 года N 121-ФЗ](#) (Российская газета, N 104, 10.06.2009) (о порядке вступления в силу см. [статью 8 Федерального закона от 3 июня 2009 года N 121-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 23 ноября 2009 года N 261-ФЗ](#) (Российская газета, N 226, 27.11.2009) (о порядке вступления в силу см. [статью 49 Федерального закона от 23 ноября 2009 года N 261-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 162-ФЗ](#) (Российская газета, N 139, 30.06.2011) (о порядке вступления в силу см. [статью 23 Федерального закона от 27 июня 2011 года N 162-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](#) (Российская газета, N 160, 25.07.2011) (о порядке вступления в силу см. [статью 71 Федерального закона от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 25 июня 2012 года N 93-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 25.06.2012);

[Федеральным законом от 28 июля 2012 года N 133-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 30.07.2012) (о порядке вступления в силу см. [статью 41 Федерального закона от 28 июля 2012 года N 133-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 2 июля 2013 года N 185-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 08.07.2013) (о порядке вступления в силу см. [статью 163 Федерального закона от 2 июля 2013 года N 185-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 21 декабря 2013 года N 363-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 23.12.2013) (вступил в силу с 1 июля 2014 года);

[Федеральным законом от 5 мая 2014 года N 112-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 05.05.2014) (о порядке вступления в силу см. [статью 8 Федерального закона от 5 мая 2014 года N 112-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 13 июля 2015 года N 233-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 13.07.2015, N 0001201507130077);

[Федеральным законом от 3 июля 2016 года N 265-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 04.07.2016, N 0001201607040051) (о порядке вступления в силу см. [статью 12 Федерального закона от 3 июля 2016 года N 265-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 1 мая 2017 года N 88-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 01.05.2017, N 0001201705010004) (о порядке вступления в силу см. [статью 3 Федерального закона от 1 мая 2017 года N 88-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 18 апреля 2018 года N 81-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 18.04.2018, N 0001201804180029);

[Федеральным законом от 4 июня 2018 года N 133-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 04.06.2018, N 0001201806040044) (о порядке вступления в силу см. [статью 13 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 133-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 30.07.2018, N 0001201807300082) (вступил в силу с 1 января 2019 года);

[Федеральным законом от 18 марта 2019 года N 38-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 18.03.2019, N 0001201903180013);

[Федеральным законом от 18 июля 2019 года N 191-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 18.07.2019, N 0001201907180055) (вступил в силу с 1 октября 2019 года);

[Федеральным законом от 24 апреля 2020 года N 144-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 24.04.2020, N 0001202004240047);

[Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 31.07.2020, N 0001202007310078) (о порядке вступления в силу см. [статью 2 Федерального закона от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 02.12.2019, N 0001201912020057) (о порядке вступления в силу см. [статью 2 Федерального закона от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](#)) (с изменениями, внесенными [Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 8 декабря 2020 года N 429-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 08.12.2020, N 0001202012080096);

[Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 11.06.2021, N 0001202106110081) (о порядке вступления в силу см. [статью 138 Федерального закона от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 1 мая 2022 года N 135-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 01.05.2022, N 0001202205010017) (вступил в силу с 1 сентября 2022 года);

[Федеральным законом от 14 июля 2022 года N 266-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 14.07.2022, N 0001202207140080) (о порядке вступления в силу см. [статью 6 Федерального закона от 14 июля 2022 года N 266-ФЗ](#));

[Федеральным законом от 5 декабря 2022 года N 478-ФЗ](#) (Официальный интернет-портал правовой информации www.pravo.gov.ru, 05.12.2022, N 0001202212050019).

Настоящий Закон в редакции [Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ](#) введен в действие с 15 января 1996 года, кроме положений, содержащихся в пунктах 2 и 4 [статьи 5](#), абзаце первом пункта 4 [статьи 7](#) и в абзаце восьмом пункта 1 [статьи 18](#). Положения, содержащиеся в перечисленных пунктах, вступают в силу со дня утверждения Правительством Российской Федерации соответствующих перечней - см. статью 3 Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ.

- Примечание изготовителя базы данных.

[Комментарий к Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей"](#)

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.

(Абзац в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; дополнен с 12 декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](#); в редакции, введенной в действие с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](#). - См. предыдущую редакцию)

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, - см. предыдущую редакцию);

абзац утратил силу с 9 января 2005 года - Федеральный закон от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ - см. предыдущую редакцию;

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ; дополнен с 12 декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](#) - см. предыдущую редакцию);

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 (абзац в редакции, введенной в действие с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ, дополнен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ - см. предыдущую редакцию);

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 дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ);

импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации (абзац дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ);

владелец агрегатора информации о товарах (услугах) (далее - владелец агрегатора) - организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом

(исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с [пунктом 3 статьи 16_1 настоящего Закона](#) и [Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе"](#).

(Абзац дополнительно включен с 1 января 2019 года [Федеральным законом от 29 июля 2018 года N 250-ФЗ](#); в редакции, введенной в действие с 1 ноября 2020 года [Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 290-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

[Комментарий к преамбуле](#)

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. [предыдущую редакцию](#)).

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 дополнительно включен с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ; в редакции, введенной в действие с 5 мая 2020 года [Федеральным законом от 24 апреля 2020 года N 144-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

Абзац, дополнительно включенный с 10 декабря 2006 года Федеральным законом от 25 ноября 2006 года N 193-ФЗ, утратил силу с 1 августа 2011 года - [Федеральный закон от 18 июля 2011 года N 242-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#).

[Комментарий к статье 1](#)

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.

(Абзац в редакции, введенной в действие [Федеральным законом от 8 декабря 2020 года N 429-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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.

(Абзац дополнительно включен [Федеральным законом от 8 декабря 2020 года N 429-ФЗ](#))

[Комментарий к статье 2](#)

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 информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

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.

(Пункт дополнительно включен с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 11 июня 2021 года N 170-ФЗ](#))

(Статья в редакции, введенной в действие с 1 сентября 2013 года [Федеральным законом от 2 июля 2013 года N 185-ФЗ](#). - См. [предыдущую редакцию](#))

[Комментарий к статье 3](#)

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 (пункт дополнен с 12

декабря 2007 года [Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ](#) - см. [предыдущую редакцию](#)).

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 программами для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза. Перечень отдельных видов указанных технически сложных товаров, порядок составления и ведения перечня программ для электронных вычислительных машин, странами происхождения которых являются Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза и которые должны быть предварительно установлены, и порядок их предварительной установки, включая требования к функционированию, определяются Правительством Российской Федерации.

Предварительно установленные программы для электронных вычислительных машин, используемые потребителем на отдельных видах технически сложных товаров для доступа к информации на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", должны обеспечивать возможность использования без дополнительных настроек (по умолчанию) поисковой системы, страной происхождения которой является Российская Федерация или другие государства - члены Евразийского экономического союза, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Требования к указанной поисковой системе и порядок ее определения устанавливаются Правительством Российской Федерации.

(Абзац дополнительно включен с 1 июля 2021 года [Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](#) (с изменениями, внесенными [Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-ФЗ](#)))

Предварительно установленные программы для электронных вычислительных машин, используемые потребителем на отдельных видах технически сложных товаров, должны в том числе включать программу для электронных вычислительных машин, которая предназначена для поиска, просмотра и приобретения программ для электронных вычислительных машин, применяемых потребителями с использованием технически сложных товаров (далее - единый магазин приложений), и функционирование которой осуществляется с учетом основных принципов, утверждаемых федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий. Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере информационных технологий, также утверждает перечень программ для электронных вычислительных машин, размещаемых в едином магазине приложений в обязательном порядке.

(Абзац дополнительно включен с 1 сентября 2022 года [Федеральным законом от 14 июля 2022 года N 266-ФЗ](#))

(Пункт дополнительно включен с 1 апреля 2021 года [Федеральным законом от 2 декабря 2019 года N 425-ФЗ](#) (с изменениями, внесенными [Федеральным законом от 22 декабря 2020 года N 460-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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

[Комментарий к статье 4](#)

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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 (пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ, - см. предыдущую редакцию).

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)) (пункт дополнен с 21 декабря 1999 года Федеральным законом от 17 декабря 1999 года N 212-ФЗ - см. предыдущую редакцию).