

# Выдержки из Закона РФ «О защите прав потребителей»

## ВОЗВРАТ ТОВАРА

### **Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков**

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

- потребовать замены на товар этой же марки...
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом 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 счёт потребитель должен возвратить товар с недостатками
- потребитель вправе возвратить изготовителю или импортёру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы»

«Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, ...замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца... В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца... в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец... обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров».

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

«В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец... обязан заменить такой товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом... – в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования»

«Товар ненадлежащего качества должен быть заменён на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении».

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

«Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретён, если указанный товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации».

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

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

«В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать уплаченной за указанный товар денежной суммы...»

# Выдержки из Закона РФ «О защите прав потребителей»

## БРАКОВАННЫЙ ТОВАР

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

«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»

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

«Если 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»

### **Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем**

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

### **Статья 29. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)**

«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 понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами»

«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»

# Выдержки из Закона РФ «О защите прав потребителей»

## ВОЗМЕЩЕНИЕ УЩЕРБА, УБЫТКОВ

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

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

«Если 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»

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

«Вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объёме»

«Вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя: подлежит возмещению, если вред причинён в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы)»

«Вред, причинённый вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего»

«Вред, причинённый вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем»

### **Статья 16. Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя**

«Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причинённые потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объёме»

### **Статья 35. Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя**

«Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупреждён 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 приёмке исполнителем этого материала (вещи)»

### **Статья 36. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность её завершения в срок**

«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 её завершения в срок»

«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»

# Выдержки из Закона РФ «О защите прав потребителей»

## ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

### ***Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара***

«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»

### ***Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем***

«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...»

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

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

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

# Выдержки из Закона РФ «О защите прав потребителей»

## **ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ,** *на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара*

*(в ред. Постановлений Правительства РФ  
от 20.10.1998 № 1222, от 04.10.2012 № 1007)*

**1.** Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства



**2.** Мебель



**3.** Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электропледы, электроодеяла, электрофены-щётки, электробигуди, электрические зубные щётки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами)



**4.** Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары)



**5.** Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия



# Выдержки из Закона РФ «О защите прав потребителей»

## ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА,

*не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других  
размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации  
(утверждён Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55)*

Товары для профилактики  
и лечения заболеваний  
в домашних условиях



предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми

Лекарственные препараты

Предметы  
личной гигиены



зубные щётки, расчёски, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары

Парфюмерно-  
косметические  
товары



Текстильные товары



хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие

Кабельная продукция



провода, шнуры, кабели

Строительные и отделочные  
материалы и другие товары,  
отпускаемые на метраж



линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие

Швейные и трикотажные  
изделия



изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные

Изделия и материалы,  
полностью или частично  
изготовленные  
из полимерных материалов  
и контактирующие  
с пищевыми продуктами



посуда и принадлежности столовые и кухонные, ёмкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования

Товары бытовой химии,  
пестициды и агрохимикаты



Мебель бытовая



мебельные гарнитуры и комплекты

*Продолжение списка на обороте*

# Выдержки из Закона РФ «О защите прав потребителей»

## ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА,

*не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других  
размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации  
(утверждён Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55)*

### Продолжение

Ювелирные и другие изделия  
Ограниченные драгоценные  
камни



из драгоценных металлов и (или) драгоценных  
камней

Автомобили  
и мотовелотовары, прицепы  
и номерные агрегаты к ним



Мобильные средства  
малой механизации  
сельскохозяйственных работ



Прогулочные суда и иные  
плавсредства бытового  
назначения



Технически сложные  
товары бытового  
назначения, на которые  
установлены гарантийные  
сроки



- станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые
- электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника
- фото- и киноаппаратура
- телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты
- игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства
- часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями

Гражданское оружие,  
основные части гражданского  
и служебного огнестрельного  
оружия, патроны к нему



Животные и растения



Непериодические  
издания



книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведённые на технических носителях информации