

# Содержание

<b>Глава I. Общие положения</b> .....	<b>9</b>
<b>Статья 1.</b> Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.....	9
<b>Статья 2.</b> Международные договоры Российской Федерации.....	9
<b>Статья 3.</b> Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей.....	9
<b>Статья 4.</b> Качество товара (работы, услуги).....	9
<b>Статья 5.</b> Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу).....	10
<b>Статья 6.</b> Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.....	11
<b>Статья 7.</b> Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)..	12
<b>Статья 8.</b> Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах).....	13
<b>Статья 9.</b> Информация об изготовителе (исполнителе, продавце).....	14
<b>Статья 10.</b> Информация о товарах (работах, услугах).....	14
<b>Статья 11.</b> Режим работы продавца (исполнителя).....	16
<b>Статья 12.</b> Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге).....	17
<b>Статья 13.</b> Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей.....	17
<b>Статья 14.</b> Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).....	18
<b>Статья 15.</b> Компенсация морального вреда.....	20
<b>Статья 16.</b> Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя.....	20
<b>Статья 16.1.</b> Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг).....	21
<b>Статья 17.</b> Судебная защита прав потребителей.....	22

**Глава II. Защита прав потребителей при продаже товаров**

<b>потребителям .....</b>	<b>23</b>
<b>Статья 18.</b> Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков...	23
<b>Статья 19.</b> Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.....	25
<b>Статья 20.</b> Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) .....	28
<b>Статья 21.</b> Замена товара ненадлежащего качества .....	29
<b>Статья 22.</b> Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя..	30
<b>Статья 23.</b> Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя .....	30
<b>Статья 23.1.</b> Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.....	31
<b>Статья 24.</b> Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества .....	32
<b>Статья 25.</b> Право потребителя на обмен товара надлежащего качества...	33
<b>Статья 26.</b> Утратила силу.....	33
<b>Статья 26.1.</b> Дистанционный способ продажи товара .....	33
<b>Статья 26.2.</b> Правила продажи отдельных видов товаров.....	35

**Глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ**

<b>(оказании услуг) .....</b>	<b>35</b>
<b>Статья 27.</b> Сроки выполнения работ (оказания услуг).....	35
<b>Статья 28.</b> Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).....	35
<b>Статья 29.</b> Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) .....	37
<b>Статья 30.</b> Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) .....	40
<b>Статья 31.</b> Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя....	40
<b>Статья 32.</b> Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) .....	41
<b>Статья 33.</b> Смета на выполнение работы (оказание услуги).....	41

<b>Статья 34.</b> Выполнение работы из материала исполнителя .....	42
<b>Статья 35.</b> Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя .....	42
<b>Статья 36.</b> Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок .....	43
<b>Статья 37.</b> Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги) .....	44
<b>Статья 38.</b> Утратила силу .....	44
<b>Статья 39.</b> Регулирование оказания отдельных видов услуг .....	44
<b>Статья 39.1.</b> Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям .....	45

#### **Глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей..... 45**

<b>Статья 40.</b> Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей .....	45
<b>Статья 41.</b> Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации органу государственного надзора .....	48
<b>Статья 42.</b> Утратила силу .....	49
<b>Статья 42.1.</b> Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей .....	49
<b>Статья 42.2.</b> Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации .....	49
<b>Статья 43.</b> Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации .....	49
<b>Статья 44.</b> Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления .....	49
<b>Статья 45.</b> Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) .....	50
<b>Статья 46.</b> Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей .....	52

- Приложение А.** Исковое заявление о привлечении к административной ответственности и о возмещении ущерба в связи с неисполнением (ненадлежащим исполнением) продавцом обязанности по передаче потребителю товара, соответствующего образцу (описанию)..... 54
- Приложение Б.** Исковое заявление о привлечении к административной ответственности и о возмещении ущерба в связи с неисполнением (ненадлежащим исполнением) продавцом обязанности по передаче потребителю товара, соответствующего требованиям, установленным законами или в установленном ими порядке ..... 58
- Приложение В.** Исковое заявление о привлечении к административной ответственности и о возмещении ущерба в связи с неисполнением (ненадлежащим исполнением) продавцом обязанности по доведению до сведения потребителя информации о фирменном наименовании (наименовании) своей организации, месте ее нахождения (адресе) и режиме ее работы ..... 62
- Приложение Г.** Исковое заявление о привлечении к административной ответственности и о возмещении убытков вследствие исполнения договора, условия которого ущемляют права потребителя по сравнению с правилами, установленными нормативно-правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей ..... 66
- Приложение Д.** Исковое заявление о взыскании с исполнителя (изготовителя) неустойки (пени) за несвоевременное выполнение требования потребителя об устранении недостатка проданного ему товара ненадлежащего качества ..... 70
- Приложение Е.** Исковое заявление о возврате уплаченной денежной суммы, возмещении убытков и компенсации морального вреда в связи с нарушением продавцом предусмотренного договором срока передачи потребителю предварительно оплаченного товара ..... 74