

А.Б. Борисов

# КОММЕНТАРИЙ

К ЗАКОНУ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

(ПОСТАТЕЙНЫЙ)

С ОБРАЗЦАМИ ПРЕТЕНЗИЙ  
И ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ

*2-е издание,  
переработанное и дополненное*

Москва • Книжный мир • 2010

УДК 231.109  
ББК 26.1

А.Б. Борисов.

**КОММЕНТАРИЙ К ЗАКОНУ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» (ПОСТАТЕЙНЫЙ). С ОБРАЗЦАМИ ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВЫХ ЗАЯВЛЕНИЙ. 2-е издание, переработанное и дополненное – М.: Книжный мир, 2010. – 272 с.**

**ISBN 978-5-8041-0446-8**

Приведен полный текст Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» в редакции, действующей в 2010 г., с подробными постатейными комментариями, практическими разъяснениями официальных органов, ссылками на другие нормативно-правовые акты, так или иначе связанные с комментируемыми статьями закона (постатейные материалы).

Нормы закона затрагивают как многочисленные сферы повседневной жизни граждан, так и разнообразные области профессиональной деятельности изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров).

Вступившие в силу изменения, существенно расширили права потребителя, связанные с отказом от исполнения договора купли-продажи и возвратом в отношении технически сложного товара, порядком и сроком устранения изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) недостатков товара.

Комментарии носят практический характер, рассматривают наиболее сложные вопросы, содержат ссылки на другие законы и нормативные акты, сопровождаются практическими разъяснениями официальных органов. В книге приведены образцы исковых заявлений и претензий - документов, подготовить которые в случае необходимости должен уметь каждый.

Для широкого круга читателей: граждан, директоров предприятий, предпринимателей, юристов, судей, нотариусов, адвокатов, преподавателей, студентов и аспирантов юридических вузов.

Формат 60х90 1/16. Печать офсетная. Бумага газетная.

ЗАО «КНИЖНЫЙ МИР»; 127427, г. Москва, ул. Ак. Королева, д.28, к.1  
Тел.: (495) 619-01-63; 618-01-42

**ISBN 978-5-8041-0446-8**

© А.Б. Борисов  
© Книжный мир

2010  
2010

ОГЛАВЛЕНИЕ

**ЗАКОН РФ «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ..... 3**

**Пreamбула ..... 3**

**ГЛАВА I. Общие положения ..... 10**

**Статья 1.** Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей ..... 10

**Статья 2.** Международные договоры Российской Федерации ..... 14

**Статья 3.** Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей ..... 15

**Статья 4.** Качество товара (работы, услуги) ..... 16

**Статья 5.** Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу) ..... 19

**Статья 6.** Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара ..... 32

**Статья 7.** Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) .. 33

**Статья 8.** Право потребителя на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах) ..... 96

**Статья 9.** Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) ..... 97

**Статья 10.** Информация о товарах (работах, услугах) ..... 99

**Статья 11.** Режим работы продавца (исполнителя) ..... 109

**Статья 12.** Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) ..... 110

**Статья 13.** Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей ..... 114

**Статья 14.** Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги) ..... 117

**Статья 15.** Компенсация морального вреда ..... 120

**Статья 16.** Недействительность условий договора, ущемляющих права потребителя ..... 121

**Статья 17.** Судебная защита прав потребителей ..... 122

**ГЛАВА II. Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям ..... 124**

**Статья 18.** Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков . 124

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Статья 19.</b> Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара .....	131
<b>Статья 20.</b> Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) .....	135
<b>Статья 21.</b> Замена товара ненадлежащего качества .....	137
<b>Статья 22.</b> Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя ...	139
<b>Статья 23.</b> Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя .....	139
<b>Статья 23.1.</b> Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю .....	141
<b>Статья 24.</b> Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества .....	143
<b>Статья 25.</b> Право потребителя на обмен товара надлежащего качества ..	145
<b>Статья 26.</b> Правила продажи отдельных видов товаров. - Утратила силу	148
<b>Статья 26.1.</b> Дистанционный способ продажи товара .....	148
<b>ГЛАВА III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг) .....</b>	<b>156</b>
<b>Статья 27.</b> Сроки выполнения работ (оказания услуг) .....	156
<b>Статья 28.</b> Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) .....	156
<b>Статья 29.</b> Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) .....	159
<b>Статья 30.</b> Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) .....	162
<b>Статья 31.</b> Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя ...	163
<b>Статья 32.</b> Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) .....	164
<b>Статья 33.</b> Смета на выполнение работы (оказание услуги) .....	164
<b>Статья 34.</b> Выполнение работы из материала исполнителя .....	165
<b>Статья 35.</b> Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя ...	166
<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 .....	167
<b>Статья 37.</b> Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги) .....	168
<b>Статья 38.</b> Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей. - Утратила силу .....	169
<b>Статья 39.</b> Регулирование оказания отдельных видов услуг .....	169

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

**ГЛАВА IV. Государственная и общественная защита прав потребителей ..... 170**

**Статья 40.** Государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей ..... 170

**Статья 41.** Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) по предоставлению информации федеральным органам исполнительной власти, уполномоченным на проведение государственного контроля и надзора в области защиты прав потребителей (их территориальным органам) ..... 172

**Статья 42.** Полномочия федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). - Утратила силу ..... 173

**Статья 42.1.** Полномочия высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации в области защиты прав потребителей ..... 173

**Статья 43.** Ответственность за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации ..... 173

**Статья 44.** Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления ..... 174

**Статья 45.** Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) ..... 174

**Статья 46.** Защита прав и законных интересов неопределенного круга потребителей ..... 176

**ПРИЛОЖЕНИЕ I. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ..... 178**

• Постановление Пленума Верховного Суда РФ «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» ..... 178

• Разъяснения «О некоторых вопросах, связанных с применением закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» ..... 190

• Правила продажи отдельных видов товаров ..... 209

• Правила продажи товаров по образцам ..... 231

• Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации ..... 237

**ПРИЛОЖЕНИЕ II. ПРЕТЕНЗИИ И ИСКИ ..... 246**

• Претензия с требованием о замене товара ..... 246

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

---

• Претензия с требованием о расторжении договора купли-продажи .....	246
• Претензия с требованием о расторжении договора купли-продажи автомобиля .....	247
• Претензия с требованием о соразмерном уменьшении покупной цены и выплате неустойки .....	248
• Претензия с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом .....	249
• Претензия с требованием отремонтировать товар, в случае невозможности ремонта вернуть уплаченную сумму .....	250
• Претензия с требованием о возмещении стоимости испорченной вещи .....	251
• Претензия о соразмерном уменьшении стоимости оказанной услуги .....	252
• Претензия с требованием об устранении недостатков в выполненной работе .....	253
• Претензия с требованием о возмещении убытков и выплате неустойки за нарушение сроков выполнения работ .....	254
• Исковое заявление о замене товара и взыскании неустойки .....	255
• Исковое заявление о расторжении договора купли-продажи, взыскании неустойки и возмещении морального вреда .....	256
• Исковое заявление о расторжении договора купли-продажи автомобиля, взыскании неустойки и возмещении морального вреда .....	257
• Исковое заявление о соразмерном уменьшении покупной цены и взыскании неустойки .....	259
• Исковое заявление о возврате суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом, и о взыскании неустойки .....	260
• Исковое заявление о возмещении стоимости испорченной вещи, взыскании неустойки и возмещении морального вреда .....	261
• Исковое заявление о соразмерном уменьшении стоимости оказанной услуги и возмещении морального вреда .....	263
• Исковое заявление о расторжении договора оказания услуг и возмещении морального вреда .....	264
• Исковое заявление о взыскании неустойки за просрочку исполнения требований об устранении недостатков выполненной работы и возмещении морального вреда .....	266
• Исковое заявление о возмещении убытков и выплате неустойки за нарушение сроков выполнения работ .....	267