



**КонсультантПлюс**

Ситуация: Каковы права потребителя?  
("Электронный журнал "Азбука права", 2023)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 03.03.2023

# Каковы права потребителя?

Потребитель имеет право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на их безопасность, на информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), а также право на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

## 1. Понятие потребителя

Потребитель - это 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 целях Закона N 2300-1 юридические лица не признаются потребителями ([абз. 3 преамбулы Закона от 07.02.1992 N 2300-1](#); [разд. I Разъяснений, утв. Приказом МАП РФ от 20.05.1998 N 160](#)).

Можно выделить следующие признаки потребителя как участника отношений в области защиты прав потребителей ([преамбула Закона N 2300-1](#)):

- это физическое лицо - гражданин;
- контрагентом потребителя является продавец (изготовитель, исполнитель, импортер, владелец агрегаторов информации о товарах (услугах));
- наличие намерения приобрести (заказать) товар, работу или услугу, осуществление данного намерения или использование товара (работы, услуги);
- цель заказа (приобретения, использования) товаров (работ, услуг) - исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

## 2. Права потребителя

Рассмотрим основные права потребителя.

### 2.1. Право на качество товара (работы, услуги)

---

Право на качество обеспечивает потребителю извлечение из товара (работы, услуги) заявленных потребительских свойств. Любой товар или услуга должны соответствовать установленным обязательным требованиям и заявленным характеристикам. Если же приобретенные товар, работа, услуга не имеют четкого описания, то они должны быть пригодны для тех целей, для которых обычно используются (ст. 4 Закона N 2300-1; п. 1 Рекомендаций Коллегии Евразийской экономической комиссии от 08.02.2022 N 5).

Наличие неоговоренных недостатков в товаре является основанием для того, чтобы вернуть товар и предъявить в установленные сроки к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требования о возмещении убытков, причиненных вследствие покупки товара ненадлежащего качества, и компенсации морального вреда. Если требования потребителя о возмещении убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества, не будут удовлетворены в установленный срок, он также вправе потребовать выплатить неустойку.

Аналогичные права предоставляются потребителю в случае оказания некачественной услуги, нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) или в случае выполнения работ с недостатками (ст. 15, п. 1 ст. 18, ст. ст. 19, 22, п. 1 ст. 23, ст. ст. 28, 29 Закона N 2300-1).

Право потребителя на качество товара включает в себя также следующие права (ст. 6, п. 1 ст. 18, ст. 21, п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1):

- на ремонт и техническое обслуживание товара в течение срока его службы;
- замену товара ненадлежащего качества на товар надлежащего качества;
- соразмерное уменьшение стоимости товара в случае обнаружения в товаре недостатков, о которых продавец не сообщил;
- безвозмездное устранение недостатков товара;
- отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы.

Право потребителя на качество работы (услуги) включает в себя, в частности, следующие права (п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1):

- на безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги), безвозмездное изготовление другой вещи или повторное выполнение работы;
- уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги) при обнаружении в ней недостатков.

## 2.2. Право на безопасность товара (работы, услуги)

Безопасность товара (работы, услуги) предполагает его безопасность 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) (преамбула Закона N 2300-1).

---

---

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) не причинял вред в течение срока службы или срока годности, а при их отсутствии - в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Безопасность обеспечивается системой обязательных требований, закрепленных в НПА (п. п. 1, 2 ст. 7 Закона N 2300-1).

Потребителю гарантируется возмещение в полном объеме вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков или необеспечения безопасности товара (работы, услуги), а также в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг). Убытки возмещаются сверх неустойки (пеней), установленной законом или договором. Кроме того, уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем (п. п. 2, 3 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 31 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), также возмещаются в полном объеме (п. п. 2, 5 ст. 7, п. п. 1, 4 ст. 14 Закона N 2300-1).

### 2.3. Право на информацию

Потребителю гарантировано право требовать предоставления необходимой и достоверной информации, в частности (п. п. 1, 3 ст. 8, п. п. 1 - 1.2 ст. 9, п. п. 1, 2 ст. 10, п. 3 ст. 11, п. 4 ст. 19, п. п. 2, 3 ст. 26.1 Закона N 2300-1):

- о товаре (работе, услуге), в том числе об основных потребительских свойствах, об обязательном подтверждении соответствия товара требованиям технических регламентов, о цене и условиях приобретения;
- о гарантийном сроке (если он установлен), сроке службы или сроке годности товара (работы), о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги);
- об изготовителе, исполнителе, продавце, включая наименование, адрес, идентификаторы в виде номера ОГРН, ОГРНИП, информацию о лицензии и режиме работы;
- о сроках для предъявления требований в отношении недостатков товара.

При заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) информация об их условиях должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме (п. 2 ст. 8 Закона N 2300-1).

Предоставляемая потребителю информация о товарах (работах, услугах) должна обеспечивать возможность их правильного выбора (п. 1 ст. 10 Закона N 2300-1).

Если недостоверная или неполная информация привела к причинению вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя или к неправильному выбору, то потребитель вправе требовать расторжения договора и возмещения вреда и понесенных убытков (п. п. 2, 3 ст. 12 Закона N

---

2300-1).

## 2.4. Право на судебную, государственную и общественную защиту

Если потребителю не удалось добиться соблюдения его прав в добровольном порядке, соответствующее требование подлежит рассмотрению в суде по выбору потребителя (ст. 17 Закона N 2300-1):

- по месту нахождения организации или по месту жительства индивидуального предпринимателя;
- по месту жительства или пребывания потребителя;
- по месту заключения или исполнения договора.

В случае удовлетворения судом требований потребителя, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца штраф в размере 50% присужденной суммы (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).


Также потребители имеют право обращаться в Роспотребнадзор, осуществляющий федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей. Этот орган власти вправе, в частности (ст. 40 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 23.49 КоАП РФ; п. п. 2, 4, 13, 22 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005):

- проводить внеплановые контрольные закупки, проверки изготовителей, продавцов, исполнителей и иных контролируемых лиц;
- принимать меры по профилактике нарушений;
- привлекать виновных лиц к административной ответственности;
- обращаться в суд с заявлениями о защите прав конкретных потребителей (группы потребителей неопределенного круга потребителей);
- давать разъяснения законодательства в области защиты прав потребителей.

Также потребители могут объединяться в ассоциации и союзы, которые наделены, в частности, следующими правами (ст. 45 Закона N 2300-1):

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей;
- участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;

- 
- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей;
  - обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

 См. также:

- [Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?](#)
- [Какая информация о товарах, работах, услугах должна быть предоставлена потребителю?](#)
- [Каковы обязанности потребителя?](#)
- Официальный сайт Роспотребнадзора - [www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.ru)