



МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И УСЛУГ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН



# СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

Уфа, 2021

Министерство торговли и услуг  
Республики Башкортостан

# СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

Данный справочник подготовлен в рамках реализации мероприятий Государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», утвержденной постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года N° 107.

Уфа, 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение .....	4
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» .....	5
3. Постановление Правительства РФ от 15 сентября 2020 N 1441 «Об утверждении правил ока- зания платных образовательных услуг» .....	47
4. Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1514 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения» .....	53
5. Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1515 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» .....	60
6. Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2020 г. N 1532 «Об утверждении правил воз- мещения реального ущерба туристам и (или) иным заказ- чикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма» .....	64
7. Постановление Правительства РФ от 1 октября 2020 г. N 1586 «Об утверждении правил пере- возок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом» .....	71
8. Постановление Правительства РФ от 11 ноября 2020 г. N 1811 «Об утверждении правил выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхо- вания либо более одного договора о предоставлении бан- ковской гарантии или заключения туроператором догово- ра либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии» .....	97

9. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1852 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта».....	99
10. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».....	109
11. Постановление Правительства РФ от 28 декабря 2020 г. N 2314 «Об утверждении правил обращения с отходами производства и потребления в части осветительных устройств, электрических ламп, ненадлежащие сборы, накопление, использование, обезвреживание, транспортирование и размещение которых может повлечь причинение вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям и окружающей среде».....	118
12. Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 «Об утверждении правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».....	122
13. Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи.....	123
14. Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара .....	139
15. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.....	140
16. Изменения, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации .....	141

## ВВЕДЕНИЕ

Закон о защите прав потребителей является наиболее важным и одним из часто применяемых российских законов. Этот закон разработан российским законодателем для того, чтобы потребители могли защитить свои права в сфере потребительских отношений. Знание данного закона необходимо не только потребителям, но и продавцам и исполнителям.

Действующее законодательство о защите прав потребителей не исчерпывается одним только Законом РФ «О защите прав потребителей». Можно выделить целый ряд других законов, которые регулируют отдельные виды услуг, такие как туристические, медицинские услуги, услуги связи и т.д.

Приобретая товары, оплачивая услуги и работы, мы выступаем в качестве потребителей, автоматически подпадая под действие закона о защите прав потребителей. К сожалению, случается так, что наши интересы не всегда совпадают с интересами продавцов и исполнителей услуг. В связи с этим необходимо знать свои права.

В справочнике представлена основная нормативная правовая база в области защиты прав потребителей, которая поможет вам сориентироваться во взаимоотношениях с продавцами товаров и исполнителями услуг (работ), грамотно применить закон о защите прав потребителей в повседневной жизни.

# **ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ОТ 7 ФЕВРАЛЯ 1992 Г. N 2300-1 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.

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;

**изготовитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

**исполнитель** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

**продавец** - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

**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;

**существенный недостаток товара (работы, услуги)**-неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без соразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

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 (иностраным 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 (иностраным продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

импортер - организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации;

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 настоящего Закона и Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

## **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.

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), обязательные при заключении и исполнении публичных договоров (договоров розничной купли-продажи, энергоснабжения, договоров о выполнении работ и об оказании услуг).

### **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.

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.

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

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.

### **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.

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. С 01.04.2021 ст. 4 дополняется п. 4.1 (ФЗ от 02.12.2019 N 425-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.

## **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 б статьи 12 и пункта б статьи 29 настоящего Закона.

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.

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)).

4. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

5. Продажа товара (выполнение работы) по истечении установленного срока годности, а также товара (выполнение работы), на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

6. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями 18 и 29 настоящего Закона.

Изготовитель вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении установленного им гарантийного срока (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства изготовителя, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются изготовителем.

7. Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем.

Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Содержание дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом.

8. Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем 2 пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства - в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона.

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

Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

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

1. 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. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потре-

бителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

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

Если в соответствии с пунктом 1 статьи 5 настоящего Закона 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.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьёй 14 настоящего Закона.

3. Если для безопасности использования товара (работы, услуги), его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила (далее - правила), изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар (работу, услугу), на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия требованиям, указанным в пункте 1 настоящей статьи.

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).

Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объёме.

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

1. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

2. Указанная в пункте 1 настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

3. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).

## **Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, владельце агрегатора).**

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя.

1.1. Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель в случае обращения потребителя обязаны довести до его сведения информацию о себе и изготовителе (продавце) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя).

Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель вправе довести до сведения потребителей информацию о себе посредством ее размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информацию об изготовителе (продавце) посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникаци-

онной сети «Интернет» ссылки на страницу сайта изготовителя (продавца) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащую информацию об изготовителе (продавце).

1.2. Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации. Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Продавец (исполнитель) обязан предоставить владельцу агрегатора и разместить на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при его наличии) достоверную информацию о себе, указанную в пункте 1.2 настоящей статьи. В случае, если имеются изменения в такой информации, продавец (исполнитель) обязан в течение одного рабочего дня с момента внесения в нее изменений сообщить владельцу агрегатора об этих изменениях и разместить их на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при его наличии). Владелец агрегатора обязан внести эти изменения в информацию о продавце (исполнителе) в течение одного рабочего дня, если размещение указанной информации осуществляется на сайте владельца агрегатора и (или) его странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

3. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

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

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать: наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполно-

моченного индивидуального предпринимателя, импортера;

информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего Закона;

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

3. Информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

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

1. Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

2. Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

3. Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

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

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. (При отказе от исполнения договора потре-

битель обязан возвратить товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

2. Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность, предусмотренную пунктами 1 - 4 статьи 18 или пунктом 1 статьи 29 настоящего Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

2.1. Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Если иное не предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом (исполнителем) или не вытекает из существа отношений между ними, ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Владелец агрегатора не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре (услуге), в случае, если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

2.2. Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги). Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты товара (услуги) в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок (услуга не оказана в срок);

потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления продавцу (исполнителю) уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг). Если иное не предусмотрено условиями пользовательского или иного соглашения по-



требителя с владельцем агрегатора, уведомление продавцу (исполнителю) об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) может быть направлено владельцу агрегатора, который обязан направить его продавцу (исполнителю).

2.3. В случае, указанном в настоящей статье, владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) при получении от продавца (исполнителя) подтверждения принятия потребителем товара (оказания услуги) при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги). В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем товара (оказания услуги) потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги) в судебном порядке.

3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном статьей 14 настоящего Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

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

1. За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

2. Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

3. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

4. Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождает

ется от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

5. Требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

6. При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

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

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

2. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

3. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы).

Если на товар (результат работы) должен быть установлен в соответствии с пунктами 2,4 статьи 5 настоящего Закона срок службы или срок годности, но он не установлен, либо потребителю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке службы или сроке годности, либо потребитель не был проинформирован о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, либо товар (результат работы) по истечении этих сроков представляет опасность для жизни и здоровья, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

Если в соответствии с настоящего Закона изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, вред подлежит возмещению в случае его причинения в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потре-

бителю, а если день передачи установить невозможно, с даты изготовления товара (окончания выполнения работы).

Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

4. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

5. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

## **Статья 15. Компенсация морального вреда**

Моральный, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

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

1. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме. Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связан-

ными с недостатками товаров (работ, услуг).

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено федеральным законом.

### **Статья 16.1. Формы и порядок оплаты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг)**

1. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора в случае использования в своей деятельности наличных расчетов с потребителем) обязан обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) путем использования национальных платежных инструментов, а также наличных расчетов по выбору потребителя. С 01.07.2021 в абз. 2 п. 1 ст. 16.1 вносятся изменения (ФЗ от 31.07.2020 N 290-ФЗ) См. будущую редакцию.

С 01.03.2021 до 30.06.2021 обязанность, установленная ниже, возникает, если выручка превышает 30 млн. рублей (ФЗ от 31.07.2020 N290-ФЗ).

Обязанность обеспечить возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт распространяется на продавца (исполнителя, владельца агрегатора), у которого выручка от реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) за предшествующий календарный год превышает сорок миллионов рублей.

Если место оплаты товаров (работ, услуг) находится в месте, где не предоставляются услуги доступа к подвижной радиотелефонной связи и (или) средствам коллективного доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», продавец (исполнитель) освобождается от обязанности обеспечить в этом месте возможность оплаты товаров (работ, услуг) с использованием национальных платежных инструментов.

Продавец освобождается от обязанности обеспечить возможность оплаты товаров с использованием национальных платежных инструментов в торговом объекте, выручка от реализации товаров в котором составляет менее пяти миллионов рублей за предшествующий календарный год.

2. Оплата товаров (работ, услуг) может производиться потребителем в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем расчетов через субъектов национальной платежной системы, осуществляющих оказание платежных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

3. При оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате това-

ров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю) либо платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода предоставляемых потребителем наличных денежных средств без открытия банковского счета обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения потребителем наличных денежных средств кредитной организации либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющим деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

4. При оплате товаров (работ, услуг) продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

5. Продавец (исполнитель) несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требований пункта 1 настоящей статьи.

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

1. Защита прав потребителей осуществляется судом.

Защита прав потребителей услуг, оказываемых финансовыми организациями, организующими взаимодействие с уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг в соответствии с Федеральным законом «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», осуществляется с особенностями, установленными указанным Федеральным законом.

2. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

жительства или пребывания истца;

заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

3. Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

## **Глава II. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ ПОТРЕБИТЕЛЯМ**

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

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

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом 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 счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

2. Требования, указанные в пункте 1 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

3. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в абзацах втором и пятом пункта 1 настоящей статьи, изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе возвратить изготовителю или импортеру товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за него суммы.

4. Утратил силу. - Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.

5. Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

6. Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

7. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В

случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

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

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьёй 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

2. 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.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обяза-



тельным требованиям к безопасности товара.

3. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основной товар.

Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части товара считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором. В случае, если на комплектующее изделие и составную часть товара в договоре установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части товара, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основной товар, потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара при условии, что недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на это изделие, независимо от истечения гарантийного срока на основной товар.

4. Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой потребителю в соответствии со статьей 10 настоящего Закона.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков товара потребитель вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы.

Если указанное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный им недостаток товара является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) иные предусмотренные пунктом 3 статьи 18 настоящего Закона требования или вернуть товар изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

## **Статья 20. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером)**

1. Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В случае, если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально.

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

3. 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. При выдаче товара изготовитель (продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан предоставить в письменной форме потребителю информацию о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара, о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара, о дате устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах) и о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.

4. При устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененные комплектующее изделие или

составную часть основного изделия, если иное не предусмотрено договором, и гарантийный срок исчисляется со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта.

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

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона.

2. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

## **Статья 22. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие про-

дажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

### **Статья 23. Ответственность продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за просрочку выполнения требований потребителя**

1. За нарушение предусмотренных и настоящего Закона сроков, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные настоящим Законом, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные настоящим Законом.

### **Статья 23.1. Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю**

1. Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

3. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

4. Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Требования потребителя, установленные настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

## **Статья 24. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества**

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере

погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

б. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

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

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел 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 сослаться на свидетельские показания. Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

## **Статья 26. Утратила силу. - Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.**

### **Статья 26.1. Дистанционный способ продажи товара**

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность

непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (товара) способами.

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная настоящим Законом, а также предусмотренная настоящей статьёй информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определённые свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 настоящего Закона.

## **Статья 26.2. Правила продажи отдельных видов товаров**

Правила продажи отдельных видов товаров устанавливаются Правительством Российской Федерации.

## **Глава III. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)**

### **Статья 27. Сроки выполнения работ (оказания услуг)**

1. Исполнитель обязан осуществить выполнение работы (оказание услуги) в срок, установленный правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг) или договором о выполнении работ (оказании услуг). В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги), если указанными правилами он не предусмотрен, а также срок меньшей продолжительности, чем срок, установленный указанными правилами.

2. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги) или (и) датой (периодом), к которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги).

3. В случае, если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется по частям (доставка периодической печати, техническое обслуживание) в течение срока действия договора о выполнении работ (оказании услуг), должны предусматриваться соответствующие сроки (периоды) выполнения таких работ (оказания услуг).

По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки завершения отдельных этапов работы (промежуточные сроки).

### **Статья 28. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)**

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить исполнителю новый срок;

поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).



В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 настоящей статьи.

3. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

4. При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

5. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени). Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги). Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

6. Требования потребителя, установленные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

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

1. 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 понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

2. Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также учитываемая при уменьшении цены выполненной работы (оказанной услуги), определяется в соответствии с пунктами 3, 4 и 5 статьи 24 настоящего Закона.

3. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

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.

4. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента. В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

5. В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимого имущества) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустраняемым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

## **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.

За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона.

В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона.

## **Статья 31. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя**

1. Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказании услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

3. За нарушение предусмотренных настоящей статьей сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5 статьи 28 настоящего Закона. В случае нарушения сроков, указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 настоящего Закона.

## **Статья 32. Право потребителя на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)**

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

## **Статья 33. Смета на выполнение работы (оказание услуги)**

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

2. Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе

потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

3. Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

## **Статья 34. Выполнение работы из материала исполнителя**

1. Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

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

1. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

Исполнитель обязан:

предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

2. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется, исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Цена материала (вещи), передаваемого исполнителю, определяется в договоре о выполнении работы или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение.

3. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден 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 приемке 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 ее 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 ее 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.

## **Статья 37. Порядок и формы оплаты выполненной работы (оказанной услуги)**

Потребитель обязан оплатить оказанные ему услуги в порядке и в сроки, которые установлены договором с исполнителем.

Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после ее принятия потребителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса. Оплата оказанных услуг (выполненных работ) производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с Российской Федерации.

При использовании наличной формы расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в соответствии с указанием продавца (исполнителя) путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. При этом обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

## **Статья 38. Утратила силу. - Федеральный закон от 25.10.2007 N 234-ФЗ.**

## **Статья 39. Регулирование оказания отдельных видов услуг**

Последствия нарушения условий договоров об оказании отдельных видов услуг, если такие договоры по своему характеру не подпадают под действие настоящей главы, определяются законом.

## **Статья 39.1. Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям**

Правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ потребителям устанавливаются Правительством Российской Федерации.

## **Глава IV. ГОСУДАРСТВЕННАЯ И ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

### **Статья 40. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей**

1. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей осуществляется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (далее - орган государственного надзора) в , установленном Правительством Российской Федерации.

2. Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей включает в себя:

1) организацию и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее - обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;

2) организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3) применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;

4) систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами, владельцами агрегаторов) своей деятельности;

5) статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав по-



требителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

б) ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

в) ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, предусмотренной подпунктами 1-б настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

3. К отношениям, связанным с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, организацией и проведением проверок изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров, владельцев агрегаторов), применяются положения Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

3.1. При осуществлении федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей органом государственного надзора проводятся контрольные закупки в порядке, установленном Федеральным законом от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». Контрольная закупка товаров (работ, услуг) может быть проведена органом государственного надзора незамедлительно с одновременным извещением органа прокуратуры.

4. Должностные лица органа государственного надзора в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, имеют право:

1) запрашивать и получать на основании мотивированных письменных запросов от органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных организаций, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров, владельцев агрегаторов) информацию и документы по вопросам защиты прав потребителей;

2) беспрепятственно по предъявлении служебного удостоверения и копии приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного надзора о назначении проверки посещать территорию, здания, помещения и сооружения, используемые изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора) при осуществлении своей деятельности, в целях проведения мероприятий по контролю;

3) проводить отбор проб и образцов товаров, предназначенных для реализации и реализуемых потребителям, для проведения их исследований, испытаний;

4) выдавать изготовителям (исполнителям, продавцам, уполномоченным организациям или уполномоченным индивидуальным предпринимателям, импортерам, владельцам агрегаторов) предписания о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, о проведении мероприятий по обеспечению предотвращения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, окружающей среде;

5) составлять протоколы об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений;

6) направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушениями обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений;

7) обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей), а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера, владельца агрегатора) либо о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза или более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

5. Орган государственного надзора может быть привлечен судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.1. Предписание, выданное при осуществлении государственного надзора в области защиты прав потребителей, может быть обжаловано в арбитражный суд в течение трех месяцев со дня его выдачи. В случае принятия заявления об обжаловании этого предписания к производству арбитражного суда исполнение этого предписания приостанавливается до дня вступления решения арбитражного суда в законную силу.

6. Орган государственного надзора вправе давать разъяснения по вопросам применения законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

7. Государственный надзор за соответствием товаров требованиям безопасности, установленным техническими регламентами, осуществляется также уполномоченными федеральными органами исполнительной власти в соот-

ветствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

8. Орган государственного надзора совместно с уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, указанными в настоящей статье, осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) в установленном Правительством Российской Федерации.

9. Орган государственного надзора утверждает методические рекомендации по разработке и реализации региональных и муниципальных программ по защите прав потребителей.

## **Статья 41. Обязанность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) по предоставлению информации органу государственного надзора**

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер, владелец агрегатора) по требованию органа государственного надзора, его должностных лиц обязан предоставить в установленный ими срок достоверные сведения, документацию, объяснения в письменной и (или) устной форме и иную информацию, необходимую для осуществления органом государственного надзора и его должностными лицами полномочий, установленных законодательством Российской Федерации.

## **Статья 42. Утратила силу. - Федеральный закон от 21.12.2004 N 171-ФЗ.**

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

1. Высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры.

2. В целях содействия защите прав потребителей органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации разрабатывают региональные программы по защите прав потребителей и оказывают содействие органам местного самоуправления и общественным объединениям потребителей (их ассоциациям, союзам) в осуществлении ими защиты прав потребителей.

## **Статья 42.2. Передача осуществления полномочий органа государственного надзора органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации**

Полномочия органа государственного надзора по осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей могут передаваться для осуществления органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации постановлениями Правительства Российской Федерации в порядке, установленном Федеральным законом от 6 октября 1999 года N 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации».

## **Статья 42.3. Подача и рассмотрение обращений потребителей**

1. Обращение потребителя может быть направлено в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган государственного надзора, иные уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо орган местного самоуправления.

2. Обращение потребителя может быть направлено по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе официального сайта органа государственного надзора, иных уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо органа местного самоуправления (в субъектах Российской Федерации - городах федерального значения Москве, Санкт-Петербурге и Севастополе с использованием официального сайта органа местного самоуправления в случае, если это предусмотрено законами субъектов Российской Федерации - городов федерального значения Москвы, Санкт-Петербурга и Севастополя), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

3. В многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг могут осуществляться прием обращений потребителей и консультирование потребителей по вопросам защиты их прав на основании соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления.

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

За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

обращаться в суды в защиту прав потребителей (неопределенного круга потребителей);

разрабатывать муниципальные программы по защите прав потребителей.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Часть третья утратила силу. - Федеральный закон от 18.03.2019 N 38-ФЗ.

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

1. Граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые осуществляют свою деятельность в соответствии с уставами указанных объединений (их ассоциаций, союзов) и законодательством Российской Федерации.

2. Общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) для осуществления своих уставных целей вправе:

участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам), а также проектов законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей; 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 и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для проведения проверки этих фактов и принятия в случае их подтверждения мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий указанных органов; участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей. При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом;

распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей. Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой;

вносить в федеральные органы исполнительной власти, организации предложения о принятии мер по повышению качества товаров (работ, услуг), по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), по отзыву с внутреннего рынка товаров (работ, услуг), не соответствующих предъявляемым к ним и установленным законодательством Российской Федерации о техническом регулировании обязательным требованиям;

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, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

обращаться в органы прокуратуры с просьбами принести протесты о признании недействительными актов федеральных органов исполнительной власти, актов органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и актов органов местного самоуправления, противоречащих законам и иным регулирующим отношения в области защиты прав потребителей нормативным правовым актам Российской Федерации; обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей);

участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

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

Орган государственного надзора, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) вправе предъявлять иски в суды о прекращении противоправных действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в отношении неопределенного круга потребителей.

При удовлетворении такого иска суд обязывает правонарушителя довести в установленный судом срок через средства массовой информации или иным способом до сведения потребителей решение суда.

Вступившее в законную силу решение суда о признании действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о защите его прав, возникших вследствие наступления гражданско-правовых последствий действий изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в части вопросов, имели ли место такие действия и совершены ли они изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей (их ассоциацией, союзом), органами местного самоуправления в интересах неопределенного круга потребителей, суд принимает решение о возмещении общественному объединению потребителей (их ассоциации, союзу), органам местного самоуправления всех понесенных по делу судебных издержек, а также иных возникших до обращения в суд и связанных с рассмотрением дела необходимых расходов, в том числе расходов на проведение независимой экспертизы в случае выявления в результате проведения такой экспертизы нарушения обязательных требований к товарам (работам, услугам).

Президент  
Российской Федерации  
Б.ЕЛЬЦИН

Москва, Дом Советов России  
7 февраля 1992 года  
N 2300-1

## **Постановление Правительства РФ от 15 сентября 2020 г. N 1441 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг»**

В соответствии с частью 9 статьи 54 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые правила оказания платных образовательных услуг.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 31 декабря 2026 г.

**Председатель Правительства Российской Федерации**

**М. Мишустин**

## **Правила оказания платных образовательных услуг**

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания платных образовательных услуг.

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«заказчик» - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора;

«исполнитель» - организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (к организации, осуществляющей образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность);

«недостаток платных образовательных услуг» - несоответствие платных образовательных услуг 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 платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы); «обучающийся» - физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

«платные образовательные услуги» - осуществление образовательной дея-



тельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее - договор);

«существенный недостаток платных образовательных услуг» - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

3. Платные образовательные услуги не могут быть оказаны вместо образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов.

4. Организации, осуществляющие образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, вправе осуществлять за счет средств физических и (или) юридических лиц платные образовательные услуги, не предусмотренные установленным государственным или муниципальным заданием либо соглашением о предоставлении субсидии на возмещение затрат, на одинаковых при оказании одних и тех же услуг условиях.

5. Разработка порядка определения платы для физических и юридических лиц за услуги (работы), относящиеся к основным видам деятельности федерального бюджетного учреждения, оказываемые им сверх установленного государственного задания, в части предоставления платных образовательных услуг осуществляется органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя федерального бюджетного учреждения.

Определение стоимости платных образовательных услуг, предоставляемых организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, за исключением организаций, указанных в абзаце первом настоящего пункта, осуществляется указанными организациями.

6. Отказ заказчика от предлагаемых ему исполнителем дополнительных платных образовательных услуг, не предусмотренных в ранее заключенном сторонами договором, не может быть причиной изменения объема и условий уже предоставляемых ему исполнителем образовательных услуг по ранее заключенному договору.

7. Исполнитель обязан обеспечить заказчику и обучающемуся оказание платных образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами (частью образовательной программы) и условиями договора.

8. Исполнитель вправе снизить стоимость платных образовательных услуг по договору с учетом покрытия недостающей стоимости платных образовательных услуг за счет собственных средств исполнителя, в том числе средств, полученных от приносящей доход деятельности, добровольных пожертвований и целевых взносов физических и (или) юридических лиц. Основания и порядок

снижения стоимости платных образовательных услуг устанавливаются локальным нормативным актом и доводятся до сведения заказчика и обучающегося.

9. Увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается, за исключением увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

## **II. Информация о платных образовательных услугах, порядок заключения договоров**

10. Исполнитель обязан до заключения договора и в период его действия представлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

11. Исполнитель обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации».

12. Информация, предусмотренная пунктами 10 и 11 настоящих Правил, предоставляется исполнителем в месте фактического осуществления образовательной деятельности, а также в месте нахождения филиала организации, осуществляющей образовательную деятельность.

13. Договор заключается в простой письменной форме и содержит следующие сведения:

а) полное наименование и фирменное наименование (при наличии) исполнителя - юридического лица; фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя - индивидуального предпринимателя;

б) место нахождения или место жительства исполнителя;

в) наименование или фамилия, имя, отчество (при наличии) заказчика, телефон (при наличии) заказчика и (или) законного представителя обучающегося;

г) место нахождения или место жительства заказчика и (или) законного представителя обучающегося;

д) фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя исполнителя и (или) заказчика, реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя исполнителя и (или) заказчика;

е) фамилия, имя, отчество (при наличии) обучающегося, его место житель-

ства, телефон (указываются в случае оказания платных образовательных услуг в пользу обучающегося, не являющегося заказчиком по договору, при наличии);

ж) права, обязанности и ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;

з) полная стоимость образовательных услуг по договору, порядок их оплаты;

и) сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

к) вид, уровень и (или) направленность образовательной программы (часть образовательной программы определенных уровня, вида и (или) направленности);

л) форма обучения;

м) сроки освоения образовательной программы или части образовательной программы по договору (продолжительность обучения по договору);

н) вид документа (при наличии), выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы (части образовательной программы);

о) порядок изменения и расторжения договора;

п) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых платных образовательных услуг.

14. Договор не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенных уровня и направленности и подавших заявление о приеме на обучение (далее - поступающие), и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством Российской Федерации об образовании. Если условия, ограничивающие права поступающих и обучающихся или снижающие уровень предоставления им гарантий, включены в договор, такие условия не подлежат применению.

15. Примерные формы договоров об образовании по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, дополнительным общеобразовательным программам утверждаются Министерством просвещения Российской Федерации. Примерные формы договоров о высшем образовании утверждаются Министерством науки и высшего образования Российской Федерации.

Примерные формы договоров о дополнительном профессиональном образовании утверждаются Министерством науки и высшего образования Российской Федерации.

ской Федерации по согласованию с Министерством просвещения Российской Федерации.

16. Сведения, указанные в договоре, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на дату заключения договора.

### **III. Ответственность исполнителя и заказчика**

17. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель и заказчик несут ответственность, предусмотренную договором и законодательством Российской Федерации.

18. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), заказчик вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного оказания образовательных услуг;

б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

19. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

20. Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг (сроки начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной образовательной услуги) либо если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;

б) поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;

г) расторгнуть договор.

21. Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных

ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг, а также в связи с недостатками платных образовательных услуг.

22. По инициативе исполнителя договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в следующих случаях:

а) применение к обучающемуся, достигшему возраста 15 лет, отчисления как меры дисциплинарного взыскания;

б) невыполнение обучающимся по профессиональной образовательной программе обязанностей по добросовестному освоению такой образовательной программы и выполнению учебного плана;

в) установление нарушения порядка приема в осуществляющую образовательную деятельность организацию, повлекшего по вине обучающегося его незаконное зачисление в эту образовательную организацию;

г) просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг;

д) невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных образовательных услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.

## **Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1514 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения»**

В соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила бытового обслуживания населения.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.
3. Роспотребнадзору обеспечить проведение мониторинга правоприменительной практики в сфере бытового обслуживания населения с представлением доклада в Правительство Российской Федерации до 1 июля 2021 г.

**Председатель Правительства Российской Федерации**

**М. Мишустин**

## **Правила бытового обслуживания населения**

### **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

В настоящих Правилах понятия «потребитель» и «исполнитель» применяются в значениях, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Настоящие Правила распространяются на отношения в сфере бытового обслуживания, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания услуг.

### **II. Информация об услугах (работах), порядок приема и оформления заказов на услуги (работы)**

2. Исполнитель в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель, оказывающий услуги по ремонту и (или) изготовлению ювелир-

ных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, обязан предоставить потребителю информацию о постановке на специальный учет в Федеральной пробирной палате.

Исполнитель - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа. В случае приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю в соответствии со Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» должна быть предоставлена информация о номере и дате приказа (распоряжения) лицензирующего органа о предоставлении или переоформлении лицензии, сроке ее действия, а также об органе, предоставившем лицензию, в том числе путем предоставления доступа к общедоступной информации, содержащейся в электронных реестрах лицензий.

3. Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено в соответствии со Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах):

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;

указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются работы);

сроки оказания услуг (выполнения работ);

данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение исходя из характера услуги (работы);

требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ); образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном и доступном для обозрения месте.

Исполнитель в соответствии со статьей 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» обязан своевременно предоставлять по-

ребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется с применением выездных форм обслуживания вне постоянного места нахождения организации, - во временных помещениях, в передвижных приемных пунктах, на дому у потребителя, выездными бригадами и др.

Информация об исполнителе и оказываемых им услугах (выполняемых работах) доводится до сведения потребителей в соответствии со статьей 8 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

4. Договор об оказании услуг (выполнении работ) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения: фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика; вид услуги (работы);

цена услуги (работы);

точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

даты приема и исполнения заказа;

гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) либо предусмотрены обычаем делового оборота;

другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Один экземпляр договора об оказании услуг (выполнении работ) выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуг (выполнении работ) в отношении услуги (работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и др.

5. Изделие (вещь), указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуг (выполнении работ), в случае утраты этого доку-



мента выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

### **III. Порядок оплаты услуг (работ)**

6. Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором об оказании услуги (выполнении работы), заключенным с исполнителем, с учетом положений статей 16 1 и 37 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

7. При оказании услуг (выполнении работ) с использованием материала исполнителя оплата этих материалов осуществляется с учетом требований, установленных статьей 34 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

### **IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)**

8. При оказании услуг (выполнении работ) исполнитель обеспечивает соблюдение требований к их качеству в соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

9. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором об оказании услуг (выполнении работ). В указанном договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

10. При оказании услуг (выполнении работ) с материалом (вещью) потребителя исполнитель обязан соблюдать требования и исполнять обязанности, установленные статьей 35 и 36 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

11. Отказ исполнителя либо потребителя от исполнения договора об оказании услуг возможен в порядке и случае, которые установлены статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

12. Потребитель обязан в порядке и сроки, которые предусмотрены договором об оказании услуг (выполнении работ), с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат).

При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом испол-

нителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора об оказании услуг (выполнении работ) или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

13. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении 2 месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского кодекса Российской Федерации.

## **V. Особенности оказания отдельных видов услуг (выполнения работ)**

14. Пошив обуви производится по образцам, эскизам и др. Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам.

15. Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по образцам, эскизам и др.

16. При приеме изделия в химическую чистку в договоре об оказании услуг (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и др.).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия - по согласованию с потребителем.

Исполнитель обязан спорить фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

При получении изделия из химической чистки потребитель вправе проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

17. При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

18. При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем.

При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора о выполнении работ.

19. При оказании парикмахерских услуг перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом или средством, используемым в качестве мыла.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность в соответствии с условиями применения и предупреждениями, указанными на этикетке или в инструкции к используемой парфюмерно-косметической продукции.

20. В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также указывается описание принятых для ремонта ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, наименование, масса, проба драгоценных металлов, наименование, масса и характеристики вставок ограненных драгоценных камней, из которых изготовлены такие изделия; наименование, масса, проба драгоценных металлов, наименование, масса и характеристики ограненных драгоценных камней (в том числе драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, принадлежащих потребителю), использованных для изготовления (ремонта) ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем при приеме по согласованию с потребителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, в том числе с применением реактивов, изготавливаемых Федеральной пробирной палатой.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, возвращенные потребителю после выполнения работ по их ремонту или изготовлению, должны соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации и быть заклеены государственным пробирным клеймом.

При изготовлении (ремонте) ювелирных и других изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь зарегистрированный в установленном законодательством Российской Федерации порядке именной, оттиск которого ставится на изготовленных (отремонтированных) изделиях в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

## **VI. Ответственность исполнителя и контроль за соблюдением Правил**

21. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

22. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

## Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1515 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»

В соответствии со статьей 39 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг общественного питания.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.
3. Роспотребнадзору обеспечить проведение мониторинга правоприменительной практики в сфере общественного питания с представлением доклада в Правительство Российской Федерации до 1 июля 2021 г.

**Председатель Правительства Российской Федерации**  
**М. Мишустин**

# Правила оказания услуг общественного питания

## I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания.

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

**«услуги»** - услуги общественного питания, предусматривающие изготовление продукции общественного питания, создание условий для потребления и реализации продукции общественного питания и иной пищевой и непищевой продукции (покупные товары) как на месте изготовления, так и вне его по заказам;

**«порция»** - определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену.

Понятия **«потребитель»** и **«исполнитель»** применяются в настоящих Правилах в значениях, установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

3. В соответствии со статьей 11 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» режим работы исполнителя доводится до сведения потреби-

телей и должен соответствовать установленному исполнителем.

4. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

5. Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг. При этом перечень производимой и реализуемой им продукции общественного питания и (или) покупных товаров, соответствующих обязательным требованиям нормативных правовых актов, указывается в меню (прейскуранте) или иным способом, обеспечивающим получение информации в наглядной и доступной форме в целях правильного выбора соответствующих услуг (продукции).

6. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

7. К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной настоящими Правилами, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

8. Настоящие Правила и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

## II. Информация об услугах

9. Исполнитель помимо информации, доведение которой предусмотрено статьей 10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», обязан довести до сведения потребителей также следующую информацию об оказываемых услугах:

перечень услуг и условия их оказания;

наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

сведения об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания).

10. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании услуг.

В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре,

если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

11. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами, условиями обслуживания и иной информацией, предусмотренной пунктами 9 и 10 настоящих Правил, как в зале, так и вне зала обслуживания.

Цена услуги определяется стоимостью продукции, указанной в меню (прейскуранте).

12. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в соответствии со статьей 8 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе получить дополнительную информацию о потребительских свойствах предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

### **III. Порядок оказания услуг**

13. Исполнитель обязан оказать услугу в соответствии с перечнем услуг, предусмотренным пунктом 5 настоящих Правил, любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу в течение всего режима работы исполнителя.

14. При предварительном заказе на оказание услуг один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю и (или) направляется в электронном виде (если потребителем выбран указанный способ).

15. Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

16. Исполнитель обязан оказывать услуги, качество которых согласно статье 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» соответствует требованиям (если они предусмотрены) и условиям заказа.

17. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо предложить потребителю иной порядок оплаты услуг.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в порядке и сроки, которые согласованы с исполнителем. Исполнитель при расчетах за оказываемые услуги выдает потребителю кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумажном носителе и (или) направляет кассовый чек или бланк строгой отчетности потребителю в электронной форме с учетом требований законода-

тельства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

18. Исполнитель обязан обеспечить возможность потребителю проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции общественного питания посредством предоставления необходимых средств измерения.

19. Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю приобрести услуги по организации досуга и другие услуги, однозначно указав на их возмездный или безвозмездный характер и предоставив возможность ознакомиться с необходимой информацией о таких услугах в соответствии с пунктом 9 настоящих Правил. При этом в соответствии со статьей 16 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»:

исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату, а также включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), и цену выбранных потребителем услуг по организации досуга и других возмездных услуг;

потребитель вправе отказаться от оплаты таких дополнительных услуг (расходов), а если они оплачены, - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

20. Отказ исполнителя либо потребителя от исполнения договора об оказании услуг возможен в порядке и случае, которые установлены статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

21. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

В случае реализации потребителю при оказании услуг общественного питания покупных товаров ненадлежащего качества потребитель пользуется правами, предусмотренными главой II Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

22. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.



## **Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2020 г. N 1532 «Об утверждении правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма»**

В соответствии с частью одиннадцатой статьи 116 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует по 31 декабря 2026 г.

**Председатель Правительства Российской Федерации**

**М. Мишустин**

## **Правила возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма**

1. Настоящие Правила устанавливают порядок и условия возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта, возникшего в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма (далее соответственно - туроператор, договор о реализации туристского продукта, фонд).
2. Лицами, имеющими право предъявить письменное требование о возмещении реального ущерба из денежных средств фонда (далее - требование о возмещении денежных средств), являются туристы, иные лица, заказавшие туристский продукт от имени туриста (далее - иные заказчики), или их представители.

Под представителями туристов или иных заказчиков понимаются лица, действующие на основании доверенности, оформленной в порядке, предусмо-

тренном законодательством Российской Федерации.

Под реальным ущербом, подлежащим возмещению из денежных средств фонда, понимаются расходы туриста и (или) иного заказчика, понесенные в связи с неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта.

3. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее - объединение туроператоров) обязано выплатить денежные средства, причитающиеся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба исключительно из денежных средств фонда по требованию о возмещении денежных средств, предъявляемому туристом и (или) иным заказчиком, при наличии основания, указанного в пункте 4 настоящих Правил.

4. Основанием для выплаты денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба из денежных средств фонда является факт причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба, возникшего в результате неисполнения туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта в связи с прекращением туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта (далее - основание для возмещения реального ущерба).

Датой установления факта причинения туристу и (или) иному заказчику реального ущерба считается дата, когда туроператор публично (путем публикации заявления в средствах массовой информации и (или) на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») заявил о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью девятой статьи 41 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), или дата принятия Федеральным агентством по туризму решения об исключении туроператора из единого федерального реестра туроператоров (далее - реестр) на основании абзаца шестнадцатого части 15 статьи 42 Федерального закона.

5. Из денежных средств фонда возмещается разница между денежной суммой реального ущерба и денежной суммой, полученной туристом и (или) иным заказчиком по договору страхования гражданской ответственности туроператора за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (страховому возмещению) или банковской гарантии в соответствии со статьей 175 Федерального закона в следующих случаях:

до достижения максимального размера фонда, указанного в статье 116 Федерального закона;

если при достижении максимального размера фонда и получении туроператором освобождения от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд на момент воз-

никновения основания для возмещения реального ущерба у него имелись договор (договоры) страхования ответственности туроператора и (или) договор (договоры) о предоставлении банковской гарантии, заключенные до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора.

б. Если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 5 настоящих Правил, требование о возмещении денежных средств может быть предъявлено в объединение туроператоров с учетом сроков, установленных подпунктом «б» пункта 10 настоящих Правил, но не ранее принятия организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение, решения об осуществлении (отказе в осуществлении) выплаты страхового возмещения или уплаты денежной суммы по банковской гарантии. Турист и (или) иной заказчик (их представители) вправе требовать, в том числе до наступления фактической даты выезда в страну временного пребывания, указанной в договоре о реализации туристского продукта, возмещения реального ущерба, в том числе если реальный ущерб был причинен до даты, указанной в абзаце втором пункта 4 настоящих Правил.

Требование о возмещении денежных средств представляется туристом и (или) иным заказчиком (их представителями) в объединение туроператоров в течение срока, предусмотренного пунктом 12 настоящих Правил.

7. В требовании о возмещении денежных средств указываются:

а) фамилия, имя и отчество (при наличии) туриста, адрес его места жительства, фамилия, имя и отчество (при наличии) иного заказчика и (или) их представителей, адрес их места жительства (в случае, если требование о возмещении денежных средств подается одним из них);

б) реквизиты (номер (при наличии), дата) договора о реализации туристского продукта;

в) общая цена туристского продукта в соответствии с договором о реализации туристского продукта;

г) наименование и реестровый номер туроператора;

д) информация об обстоятельствах (фактах), свидетельствующих о неисполнении туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

е) размер реального ущерба;

ж) реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика для перечисления денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику в целях возмещения реального ущерба;

з) информация о размере выплаченного туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения или уплаченной ему денежной суммы по банковской гарантии (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 5 настоящих Правил).

8. Форма требования о возмещении денежных средств утверждается объе-

динением туроператоров и размещается на официальном сайте объединения туроператоров в сети «Интернет».

9. К требованию о возмещении денежных средств прилагаются:

а) копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность туриста и (или) иного заказчика в соответствии с законодательством Российской Федерации;

б) копия договора о реализации туристского продукта в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе;

в) договор о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа;

г) документы, подтверждающие реальный ущерб, или копии таких документов, заверенные в установленном порядке;

д) документы о выплате (отказе в выплате) страхового возмещения или уплаченной денежной сумме по банковской гарантии или копии таких документов, заверенные в установленном порядке (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 5 настоящих Правил);

е) документы, подтверждающие полномочия представителей туриста и (или) иного заказчика.

10. При получении в соответствии с частью 9 статьи 4 1 Федерального закона информации о прекращении туроператором туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения им всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в сети «Интернет» уведомление о начале сбора требований о возмещении денежных средств из фонда туроператора (далее - уведомление). В уведомлении указываются:

а) сведения о туроператоре (наименование туроператора, его место нахождения, реестровый номер);

б) дата публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта в соответствии с частью 9 статьи 4 1 Федерального закона или дата принятия Федеральным агентством по туризму решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4 2 Федерального закона;

в) размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта или на дату принятия уполномоченным федеральным органом исполнительной власти

решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4 2 Федерального закона;

г) сведения:

о достижении либо недостижении максимального размера фонда, указанного в статье 11 6 Федерального закона;

об освобождении от финансового обеспечения ответственности туроператора и уплаты взносов в фонд;

о наличии у туроператора договора (договоров) страхования ответственности туроператора и (или) договора (договоров) о предоставлении банковской гарантии, заключенных до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора, на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба;

д) дата начала сбора требований о возмещении денежных средств.

11. Дата начала сбора требований о возмещении денежных средств устанавливается объединением туроператоров:

а) не ранее 60 рабочих дней со дня публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта или со дня принятия Федеральным агентством по туризму решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4 2 Федерального закона (если основание для возмещения реального ущерба возникло в случаях, указанных в пункте 5 настоящих Правил);

б) не позднее 3 рабочих дней со дня публичного заявления туроператора о прекращении туроператорской деятельности по причине невозможности исполнения туроператором всех обязательств по договорам о реализации туристского продукта или со дня принятия Федеральным агентством по туризму решения об исключении туроператора из реестра на основании абзаца шестнадцатого части пятнадцатой статьи 4 2 Федерального закона (в случае, если размер фонда достиг максимального размера, туроператором получено освобождение от финансового обеспечения ответственности туроператора и уплаты взносов в фонд и на момент возникновения основания для возмещения реального ущерба у него отсутствовали договор (договоры) страхования ответственности туроператора и (или) договор (договоры) о предоставлении банковской гарантии, заключенные до достижения максимального размера фонда с организацией или организациями, предоставившими финансовое обеспечение ответственности туроператора).

12. Объединение туроператоров в течение 90 рабочих дней со дня начала сбора требований о возмещении денежных средств, указанного в уведомлении, формирует реестр туристов и (или) иных заказчиков, которым был причинен реальный ущерб, на основе информации, содержащейся в предъявляемых требованиях о возмещении денежных средств, а также проверяет достовер-

ность такой информации.

13. По истечении срока, указанного в настоящих Правилах, объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней осуществляет рассмотрение предъявленных требований о возмещении денежных средств и прилагаемых к ним документов и принимает решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении. Основаниями для отказа в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба являются:

- а) непредставление документов, указанных в пункте 9 настоящих Правил;
- б) наличие в документах, указанных в пункте 9 настоящих Правил, неполных и (или) недостоверных сведений;
- в) наличие факта причинения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику, не обусловленного неисполнением туроператором своих обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- г) отсутствие денежных средств в фонде после произведенных выплат в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами.

14. Турист и (или) иной заказчик (их представители) после устранения нарушений, послуживших основанием для принятия решения об отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба, вправе повторно представить в объединение туроператоров требование о возмещении денежных средств.

15. В случае если в течение срока, указанного в пункте 12 настоящих Правил, требования о возмещении денежных средств предъявили более одного туриста и (или) иного заказчика (их представителей) и общая сумма денежных средств, подлежащих выплате, превышает размер денежных средств, накопленных в фонде по состоянию на дату размещения уведомления, размер выплаты денежных средств, причитающихся туристу и (или) иному заказчику, в целях возмещения реального ущерба (РВ) рассчитывается по формуле:

$$РВ = Ст / Собщ \cdot \Phi$$

где:

**Ст** - размер реального ущерба, указанный в требовании о возмещении денежных средств туриста и (или) иного заказчика;

**Собщ** - сумма денежных средств, указанных во всех требованиях о возмещении денежных средств;

**Φ** - размер денежных средств, накопленных в фонде.

Объединение туроператоров размещает на своем официальном сайте в сети «Интернет» информацию о принятом решении о возмещении или отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба в течение 3 рабочих дней со дня принятия такого решения.

Объединение туроператоров в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о возмещении или отказе в возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба направляет им письменное уведомление о принятом решении с указанием суммы денежных средств, подлежащих выплате, или причин отказа.

Решение о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба или об отказе в таком возмещении может быть обжаловано путем направления соответствующего заявления в объединение туроператоров в течение 30 рабочих дней со дня принятия указанного решения. Срок рассмотрения такого заявления не может превышать 5 рабочих дней.

16. Объединение туроператоров в течение 10 рабочих дней со дня принятия решения о возмещении туристу и (или) иному заказчику реального ущерба перечисляет на банковский счет туриста и (или) иного заказчика денежные средства в соответствии с банковскими реквизитами, указанными в предъявленном требовании о возмещении денежных средств.

17. Выплата денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда осуществляется в рублях.

18. Объединение туроператоров не позднее 15 рабочих дней со дня выплаты денежных средств в целях возмещения реального ущерба туристу и (или) иному заказчику из денежных средств фонда обязано представить в Федеральное агентство по туризму сведения о произведенных выплатах в порядке, установленном Федеральным агентством по туризму.

**Постановление Правительства РФ от 1 октября 2020 г. N 1586  
«Об утверждении правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным  
транспортом и городским наземным электрическим транспортом»**

В соответствии со статьей 3 Федерального закона «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.

**Председатель Правительства Российской Федерации  
М. Мишустин**

**Правила перевозок пассажиров и багажа  
автомобильным транспортом и городским наземным  
электрическим транспортом**

**I. Общие положения**

1. Настоящие Правила устанавливают порядок организации различных видов перевозок пассажиров и багажа, предусмотренных Федеральным Законом «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», в том числе требования к перевозчикам, фрахтовщикам и владельцам объектов транспортной инфраструктуры и условия таких перевозок и условия предоставления транспортных средств для таких перевозок.

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

**«автовокзал»** - объект транспортной инфраструктуры, включающий в себя комплекс зданий и сооружений, размещенный на специально отведенной территории, предназначенный для оказания услуг пассажирам и перевозчикам при осуществлении регулярных перевозок пассажиров и багажа, имеющий соответствующее установленным минимальным требованиям оборудование и обеспечивающий возможность отправления более 1000 человек в сутки;

**«автостанция»** - объект транспортной инфраструктуры, включающий в себя комплекс зданий и сооружений, размещенный на специально отведенной территории, предназначенный для оказания услуг пассажирам и перевозчикам при осуществлении регулярных перевозок пассажиров и багажа, имеющий соответствующее установленным минимальным требованиям оборудо-



вание и обеспечивающий возможность отправления от 250 до 1000 человек в сутки;

**«кондуктор»** - член экипажа транспортного средства (помимо водителя), осуществляющий продажу билетов, контроль за оплатой проезда, учет проданных билетов и совершенных поездок;

**«легковое такси»** - транспортное средство категории «М 1», используемое для перевозок пассажиров и багажа в соответствии с публичным договором фрахтования;

**«материальный носитель»** - выданное пассажиру и предъявляемое им изделие, на котором записана информация, обеспечивающее возможность сохранения этой информации (бумага, электронная микропроцессорная карта, бесконтактная смарт-карта, транспортная карта, магнитный диск и др.);

**«электронный билет»** - билет, оформленный в электронном виде с размещением всех его реквизитов в автоматизированной информационной системе, предназначенной для хранения таких реквизитов;

**«автоматизированная информационная система»** - совокупность программно-аппаратных средств, предназначенных для автоматизации деятельности, связанной с хранением, передачей и обработкой информации;

**«документ, удостоверяющий личность пассажира»** - документ, удостоверяющий личность пассажира в соответствии с законодательством Российской Федерации (для детей в возрасте до 14 лет - свидетельство о рождении).

## II. Регулярные перевозки пассажиров и багажа

3. Расписание регулярных перевозок (далее - расписание) определяется для каждого остановочного пункта маршрута регулярных перевозок, в котором предусмотрена остановка транспортного средства для посадки (высадки) пассажиров, при установлении или изменении такого маршрута регулярных перевозок, осуществляемом в соответствии с Федеральным Законом «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

4. Расписание содержит интервалы отправления транспортных средств, в том числе по периодам времени суток, или временной график отправления транспортных средств от остановочного пункта.

5. Расписание, касающееся перевозок в междугородном сообщении, помимо сведений, указанных в пункте 4 настоящих Правил, содержит временной график прибытия транспортных средств в остановочный пункт.

6. Расписание содержит местное время часовой зоны, в которой расположен остановочный пункт.

7. Остановка транспортных средств для посадки (высадки) пассажиров осуществляется во всех остановочных пунктах маршрута регулярных перевозок, за исключением остановочных пунктов маршрута регулярных перевозок, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию.

8. В случае осуществления регулярных перевозок с посадкой и высадкой пассажиров в любом не запрещенном правилами дорожного движения месте по маршруту регулярных перевозок в соответствии с расписаниями, установленными для следования из начального и конечного остановочных пунктов по маршруту регулярных перевозок, остановки транспортных средств для посадки и высадки пассажиров осуществляются в начальном и конечном остановочных пунктах по маршруту регулярных перевозок, а также по требованию пассажиров.

9. Остановка транспортных средств для посадки (высадки) пассажиров по их требованию осуществляется, если:

а) пассажир, находящийся в транспортном средстве, заранее уведомит кондуктора или водителя о необходимости остановки транспортного средства в соответствующем остановочном пункте;

б) в остановочном пункте имеются лица, ожидающие прибытия транспортного средства.

10. Перевозчик обеспечивает информирование пассажиров об остановочных пунктах, в том числе по требованию.

11. Указатели, определяющие место остановки транспортного средства для посадки (высадки) пассажиров на остановочных пунктах (за исключением указателей на остановочных пунктах, расположенных на территории автовокзалов, автостанций), содержат следующую обязательную информацию:

а) условное обозначение транспортного средства (автобуса, троллейбуса, трамвая), используемого для осуществления регулярных перевозок;

б) наименование остановочного пункта;

в) номера маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт;

г) наименование конечного остановочного пункта каждого маршрута регулярных перевозок;

д) расписание для всех маршрутов регулярных перевозок, в состав которых включен остановочный пункт, за исключением остановочных пунктов, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию;

е) надпись «По требованию» в остановочных пунктах, в которых посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию;

ж) надпись «Посадки нет» в остановочных пунктах, в которых осуществляется только высадка пассажиров;

з) наименование, адрес и контактные телефоны органа, обеспечивающего

контроль за осуществлением регулярных перевозок.

12. Остановочные пункты, расположенные в том числе на территории автовокзалов, автостанций, могут размещаться на территории транспортно-пересадочных узлов и вокзалов иных видов транспорта.

13. Пассажир имеет право бесплатного пользования размещенными в зданиях автовокзала, автостанции залами ожидания и туалетами при наличии билета на перевозку по маршруту регулярных перевозок, в состав которого включен этот автовокзал, автостанция, либо копии электронного билета на бумажном носителе или в виде изображения на экране мобильного устройства.

14. Режим работы автовокзала, автостанции должен соответствовать графику прибытия и отправления транспортных средств.

15. На территории и в основном здании автовокзала, автостанции владелец автовокзала, автостанции размещает информацию:

а) о маршрутах регулярных перевозок, в состав которых включены остановочные пункты, расположенные на территории автовокзала, автостанции, в том числе схемы таких маршрутов;

б) о расписаниях перевозок по маршрутам регулярных перевозок;

в) о расположении предназначенных для обслуживания пассажиров и перевозчиков помещений автовокзала, автостанции, в том числе залов ожидания, билетных касс, комнаты матери и ребенка (при наличии), пунктов питания (при наличии), медицинского пункта для оказания первой помощи (при наличии), камеры хранения (при наличии), туалетов, а также о направлениях движения к ним.

16. Информация, предусмотренная пунктом 15 настоящих Правил, размещается владельцем автовокзала, автостанции также на официальном сайте владельца автовокзала, автостанции (при наличии) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и должна быть доступна для ознакомления на таком сайте без взимания платы.

17. На транспортных средствах, используемых для регулярных перевозок пассажиров и багажа, перевозчиком размещаются указатели маршрута регулярных перевозок:

а) над лобовым стеклом транспортного средства и (или) в верхней части лобового стекла;

б) на правой стороне кузова по ходу транспортного средства;

в) на заднем окне транспортного средства.

18. Указатель маршрута регулярных перевозок, размещаемый над лобовым стеклом транспортного средства и (или) в верхней части лобового стекла, содержит наименования начального и (или) конечного остановочных пунктов и номер маршрута регулярных перевозок.

19. Указатель маршрута регулярных перевозок, размещаемый на правой сто-

роне кузова по ходу транспортного средства, содержит номер маршрута регулярных перевозок, а также наименования начального, конечного и одного или нескольких промежуточных остановочных пунктов.

20. Указатель маршрута регулярных перевозок, размещаемый на заднем окне транспортного средства, содержит номер маршрута регулярных перевозок.

21. Допускается использование информационного электронного табло в качестве указателя маршрута регулярных перевозок.

22. Указатели маршрута регулярных перевозок, указанные в настоящих Правилах, должны быть в темное время суток освещены.

23. В транспортном средстве с 2 и более дверьми, через которые осуществляется вход пассажиров, за исключением транспортных средств категории «М 2», над каждой дверью с наружной стороны перевозчиком укрепляется табличка с надписью «Вход» или наносится надпись «Вход».

24. Внутри транспортного средства, используемого для регулярных перевозок, перевозчиком размещается следующая обязательная информация:

а) наименование, адрес и номер телефона перевозчика, фамилия водителя, а при наличии кондуктора - также фамилия кондуктора;

б) номера мест для сидения, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок по билетам, в которых не указывается номер места для сидения;

в) стоимость проезда, провоза ручной клади и перевозки багажа, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок в междугородном или международном сообщении;

г) указатели мест для пассажиров с детьми и инвалидов, за исключением случаев, когда транспортное средство используется для осуществления регулярных перевозок по билетам, в которых указывается номер места для сидения;

д) указатели мест расположения огнетушителей;

е) указатели мест расположения кнопок остановки транспортного средства;

ж) указатели аварийных выходов и правила пользования такими выходами;

з) права и обязанности пассажиров согласно настоящим Правилам;

и) если транспортное средство используется для осуществления перевозок, подлежащих лицензированию, - номер соответствующей лицензии и наименование органа, выдавшего данную лицензию.

25. В транспортном средстве с 2 и более дверьми, через которые осуществляется выход пассажиров, за исключением транспортных средств категории «М 2», над каждой дверью с внутренней стороны перевозчиком укрепляется табличка с надписью «Выход» или наносится надпись «Выход».

26. Вместо указателей, предусмотренных подпунктами «г»-«ж» пункта 24 настоящих Правил, допускается использование соответствующих символических изображений (пиктограмм).

27. Проезд пассажиров по маршрутам регулярных перевозок осуществляется по билетам.

28. Билет должен содержать обязательные реквизиты согласно приложению N1. На билете допускается размещение дополнительных реквизитов, в том числе реквизитов кассового чека.

29. В случае если на маршруте регулярных перевозок применяются тарифы, учитывающие различный уровень обслуживания в транспортном средстве (наличие кондиционера, аудио- и видеоаппаратуры, туалета, багажных полок, предоставление питания и др.), перевозчик вправе указать в билете реквизиты, определяющие класс обслуживания. В этом случае перевозчик заблаговременно доводит до сведения пассажиров информацию о классе обслуживания.

30. Допускается использование:

а) билета, все реквизиты которого указаны на материальном носителе;

б) билета, часть реквизитов которого содержится на материальном носителе, а остальные реквизиты размещены в электронном виде в автоматизированной информационной системе, предназначенной для хранения таких реквизитов;

в) электронного билета.

31. Билеты, при оформлении которых в соответствии с законодательством Российской Федерации персональные данные о пассажирах подлежат передаче в автоматизированные централизованные базы персональных данных о пассажирах (далее - именные билеты), оформляются на основании документа, удостоверяющего личность пассажира.

32. В случае использования билетов, в которых все реквизиты или их часть указаны в электронном виде, перевозчик при обращении к нему пассажира обязан предоставить ему информацию обо всех реквизитах билета, указанных в электронном виде, в том числе о сроке окончания действия билета и об оставшемся количестве поездок.

33. При оформлении электронного билета все реквизиты такого билета направляются в электронном виде на абонентский номер или адрес электронной почты, если они указаны пассажиром при оформлении электронного билета, или по требованию пассажира выдаются ему перевозчиком в виде копии электронного билета на бумажном носителе.

34. В случае прекращения перевозки в связи с неисправностью транспортного средства, аварией или другими причинами пассажиры вправе воспользоваться приобретенным билетом для проезда в другом транспортном средстве, указанном перевозчиком. Пересадка пассажиров в другое транспортное средство организуется кондуктором или водите-

лем того транспортного средства, на проезд в котором были приобретены билеты.

35. Продажа билетов для проезда в междугородном сообщении в кассах автовокзалов, автостанций, а также в кассах на транспортно-пересадочных узлах и вокзалах иных видов транспорта, на территории которых расположен остановочный пункт, начинается не менее чем за 10 суток и заканчивается за 5 минут до отправления транспортного средства.

36. Нормы провоза ручной клади и багажа, в том числе бесплатного, устанавливаются перевозчиком с учетом требований, предусмотренных статьей 22 Федерального закона «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта».

37. Провоз ручной клади, количество или размер которой превышает установленную норму бесплатного провоза, осуществляется при наличии квитанции на провоз ручной клади.

38. Квитанция на провоз ручной клади должна содержать обязательные реквизиты согласно приложению N2.

39. Багаж, сданный перевозчику, перевозится в багажном отделении транспортного средства, которым осуществляется перевозка пассажира, или отдельно от пассажира багажным автомобилем.

40. Погрузка (выгрузка) багажа в багажное отделение транспортного средства обеспечивается перевозчиком.

41. Багаж принимается для перевозки без вскрытия тары или упаковки.

42. Не допускаются к перевозке багажом и провозу в составе ручной клади зловонные и опасные (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные и др.) вещества, холодное и огнестрельное оружие без чехлов и упаковки, а также вещи (предметы), загрязняющие транспортные средства или одежду пассажиров. Допускается провоз в составе ручной клади животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если размеры указанных клеток (корзин, коробов, контейнеров и др.) отвечают требованиям, предусмотренным пунктом 36 настоящих Правил.

43. Тара и упаковка должны обеспечивать целостность и сохранность багажа в течение всего периода перевозки.

44. Перевозка багажом пищевых продуктов, в том числе скоропортящихся, в багажных отделениях транспортных средств и багажных автомобилях без поддержания температурного режима осуществляется под ответственность пассажира без объявления ценности этого багажа.

45. Сдача багажа перевозчику оформляется багажной квитанцией.

46. Багажная квитанция должна содержать обязательные реквизиты согласно приложению N3. На багажной квитанции допускается размещение дополнительных реквизитов, учитывающих особые условия осуществления регулярных перевозок.

47. Допускается совмещение в одном документе реквизитов билета, багажной квитанции и квитанции на провоз ручной клади.

48. На каждое место багажа крепится багажная бирка, копия которой выдается пассажиру.

49. В багажной квитанции при сдаче для перевозки багажа с объявленной ценностью указывается объявленная стоимость багажа, а также сумма дополнительной платы за прием к перевозке багажа с объявленной ценностью.

50. При сдаче для перевозки нескольких мест багажа пассажир вправе указать в багажной квитанции объявленную стоимость каждого места или общую сумму объявленной стоимости всех мест.

51. Багаж выдается лицу, предъявившему багажную квитанцию и багажную бирку, либо лицу, указанному в багажной квитанции в качестве уполномоченного на получение багажа, при условии предъявления таким лицом документа, удостоверяющего личность, или в случае перевозок в международном сообщении - иных документов, установленных международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность гражданина на территории иностранного государства.

В случае утраты багажной квитанции или багажной бирки багаж может быть выдан лицу, которое докажет свое право на него, указав в письменной форме точные признаки вещей, входящих в состав багажа.

52. По желанию пассажира багаж может быть выдан ему в пути следования, если это позволяют сделать время стоянки транспортного средства на остановочном пункте, где пассажир желает получить свой багаж, и условия загрузки багажного отделения транспортного средства. При этом пассажир обязан заблаговременно предупредить водителя о желании получить багаж в пути следования. В случае выдачи пассажиру багажа в пути следования деньги за неоплаченную часть маршрута не возвращаются.

53. Прием багажа для перевозки багажным автомобилем производится перевозчиком при предъявлении билета.

54. Багаж, сдаваемый для перевозки багажным автомобилем, не должен затруднять погрузку и размещение в багажном автомобиле, а также причинять вред багажу других пассажиров.

55. Багаж, упаковка которого имеет недостатки, не вызывающие опасений его утраты или порчи, может приниматься к перевозке багажным автомобилем с указанием этих недостатков в перевозочных документах.

56. Багаж, доставленный багажным автомобилем, выдается перевозчиком в пункте назначения не позднее дня прибытия пассажира в этот пункт в соответствии с договором перевозки пассажира.

57. За хранение багажа, не востребованного в пункте его назначения более суток со дня его доставки багажным автомобилем (неполные сутки считаются за полные), взимается плата в размере, установленном перевозчиком. Если

багаж прибыл в пункт назначения раньше пассажира, плата за хранение такого багажа со дня его доставки до дня, следующего за днем прибытия пассажира, не взимается.

58. При обнаружении утраты, недостачи мест или повреждения (порчи) багажа перевозчик по требованию лица, указанного в багажной квитанции, или лица, уполномоченного на получение багажа, при предъявлении багажной квитанции и багажной бирки составляет коммерческий акт в 2 экземплярах, один из которых вручается указанному лицу для предъявления им претензии перевозчику.

59. В случае если багаж, за утрату или недостачу которого перевозчик выплатил соответствующее возмещение, будет впоследствии найден, этот багаж возвращается предъявителю коммерческого акта при условии возврата денег, ранее выплаченных ему за утрату или недостачу этого багажа.

60. Возврат денег за проезд, перевозку багажа и провоз ручной клади производится в пункте продажи билетов, в котором пассажир приобрел билет, а также в иных пунктах продажи билетов, указанных перевозчиком.

61. В случае оформления билета по безналичному расчету или с использованием платежной карты возврат денег за проезд, перевозку багажа и провоз ручной клади производится на банковский счет юридического или физического лица, оплатившего проезд, перевозку багажа и провоз ручной клади.

62. Наличие у пассажиров билетов, багажных квитанций и квитанций на провоз ручной клади контролируется должностными лицами, уполномоченными перевозчиками, а также иными лицами, на которые такой контроль возложен в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - контролер).

63. Если регулярная перевозка осуществляется с использованием именного билета, посадка пассажиров в транспортное средство осуществляется при предъявлении контролеру этого билета, а также документа, удостоверяющего личность, на основании которого был оформлен именной билет.

64. Для посадки в транспортное средство пассажира, оформившего электронный именной билет, достаточно предъявления пассажиром документа, удостоверяющего личность, при условии подтверждения наличия в автоматизированной информационной системе, предназначенной для хранения таких реквизитов, сведений об электронном билете данного пассажира. Для посадки в транспортное средство пассажира, оформившего электронный безымянный билет, пассажир должен сообщить должностному лицу, осуществляющему проверку билетов, условный код (последовательность символов, штрих-код, QR-код), сообщенный ему перевозчиком при оформлении электронного билета, при условии подтверждения наличия в автоматизированной информационной системе, предназначенной для хранения реквизитов электронных билетов, сведений об электронном билете с этим условным кодом. Невозможность подключения должностного лица перевозчика к автоматизированной информационной системе вследствие технического сбоя не является основанием для отказа пассажиру в перевозке.



65. Безбилетным является лицо:

- а) обнаруженное при проверке в транспортном средстве без билета;
- б) предъявившее билет без регистрации поездки, если такая регистрация является обязательной;
- в) предъявившее поддельный билет;
- г) предъявившее билет, срок действия которого истек или в котором указана фамилия и номер документа, удостоверяющего личность, не соответствующие фамилии и номеру, которые указаны в предъявленном этим лицом документе, удостоверяющем личность;
- д) предъявившее ранее использованный билет или предоставившее в качестве основания для проезда сведения о ранее использованном электронном билете;
- е) предъявившее билет, предназначенный для лица, которому предоставлены преимущество или льгота по оплате проезда, и не имеющее при себе документа, подтверждающего право на предоставление указанных преимущества или льготы;
- ж) предоставившее в качестве основания для проезда сведения об оформленном электронном билете, в том числе в виде копии такого билета на бумажном носителе или изображения на экране мобильного устройства, реквизиты которого не содержатся в автоматизированной информационной системе, предназначенной для хранения таких реквизитов.

66. Лицо, являющееся безбилетным, оплачивает проезд от пункта посадки до пункта назначения в порядке, установленном перевозчиком. Если указанное лицо заявляет о желании покинуть транспортное средство, оплате подлежит проезд до пункта, в котором такое лицо покинет транспортное средство. Если невозможно определить пункт посадки, стоимость проезда исчисляется от начального пункта отправления транспортного средства.

67. Билет, предназначенный для лица, которому предоставлены преимущество или льгота по оплате проезда, при непредставлении документа, подтверждающего право на указанные преимущество или льготу, если представление такого документа является обязательным, изымается перевозчиком. Изъятие билета оформляется актом, первый экземпляр которого вручается лицу, предъявившему указанный билет.

68. Билет, все реквизиты которого содержатся в автоматизированной информационной системе, предназначенный для лица, которому предоставлено преимущество по оплате проезда, при непредставлении документа, подтверждающего право на указанное преимущество, если представление такого документа является обязательным, блокируется перевозчиком. Блокирование билета оформляется актом, первый экземпляр которого вручается лицу, предъявившему указанный билет.

69. В случае перевозки детей, следующих вместе с пассажиром, контролеры вправе потребовать от такого пассажира предъявления документов, под-

тверждающих возраст ребенка (свидетельство о рождении или паспорт одного из родителей с записью о рождении ребенка).

70. В случае обнаружения в транспортном средстве багажа или ручной клади, перевозка или провоз которых подлежит оплате и на которые не оформлена багажная квитанция или квитанция на провоз ручной клади, владелец этого багажа или этой ручной клади обязан оплатить их перевозку от пункта посадки до пункта высадки в порядке, установленном перевозчиком. Если владелец указанного багажа или указанной ручной клади заявляет о желании покинуть транспортное средство, оплате подлежит перевозка багажа или провоз ручной клади до пункта, в котором этот владелец покинет транспортное средство. Если невозможно определить пункт посадки, стоимость перевозки багажа или провоза ручной клади исчисляется от начального пункта отправления транспортного средства.

### **III. Перевозка пассажиров и багажа по заказу**

71. Перевозка пассажиров и багажа по заказу осуществляется на основании договора фрахтования, условия которого определяются соглашением сторон в соответствии со статьей 27 Федерального закона «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта».

72. Договором фрахтования может предусматриваться использование транспортных средств для перевозки определенного круга лиц или неопределенного круга лиц.

73. Договор фрахтования, предусматривающий использование транспортных средств для перевозки определенного круга лиц, устанавливает порядок посадки в транспортное средство в соответствии с пунктами 74 и 75 настоящих Правил.

74. Порядок идентификации лиц, имеющих право посадки в транспортное средство, используемое для перевозки пассажиров и багажа по заказу, определяется договором фрахтования. Такая идентификация может осуществляться в том числе на основании документов, реквизиты которых указаны на материальных носителях или в электронном виде, либо посредством использования единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным гражданина Российской Федерации, в соответствии с законодательством об информации, информационных технологиях и о защите информации.

75. В случае если Федеральным Законом «О транспортной безопасности» и Федеральным Законом «О государственном контроле за осуществлением международных автомобильных перевозок и об ответственности за нарушение порядка их выполнения» при осуществлении перевозок пасса-

жиров и багажа по заказу требуется формирование списка пассажиров, посадка пассажиров в транспортное средство, используемое для таких перевозок, осуществляется в соответствии с указанными списками.

76. Договор фрахтования может заключаться в форме заказа-наряда на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа. Заказ-наряд составляется фрахтовщиком в 2 экземплярах (оригиналах), подписанных фрахтовщиком и фрахтователем, и должен содержать обязательные реквизиты согласно приложению N4. Первый экземпляр остается у фрахтовщика, второй вручается фрахтователю.

77. Договор фрахтования или его копия, в том числе копия договора фрахтования, заключенного в электронном виде, на бумажном носителе, а также заказ-наряд на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа, если договор фрахтования заключен в форме указанного заказа-наряда, находится у водителя от начала и до конца осуществления перевозки пассажиров и багажа по заказу и предъявляются в обязательном порядке по требованию должностных лиц федеральных органов исполнительной власти, уполномоченных на осуществление контроля за наличием у водителей таких документов.

78. Пункты посадки (высадки) пассажиров, используемые для перевозок неопределенного круга лиц, могут совмещаться с остановочными пунктами маршрутов регулярных перевозок при условии исключения помех транспортным средствам, осуществляющим перевозки по регулярным маршрутам.

## **IV. Перевозка пассажиров и багажа легковым такси**

79. Перевозка пассажиров и багажа легковым такси осуществляется на основании публичного договора фрахтования, заключаемого фрахтователем непосредственно с водителем легкового такси, действующим от имени и по поручению фрахтовщика или, если водитель является индивидуальным предпринимателем, от собственного имени, или путем принятия к выполнению фрахтовщиком заказа фрахтователя.

80. Заказ фрахтователя принимается фрахтовщиком с использованием любых средств связи, а также по месту нахождения фрахтовщика или его представителя.

81. Фрахтовщик обязан зарегистрировать принятый к исполнению заказ фрахтователя в журнале регистрации, который ведется на бумажном носителе или в электронной форме, путем внесения в него следующей информации:

- а) номер заказа;
- б) дата и время принятия заказа;
- в) дата выполнения заказа;
- г) место подачи легкового такси и место окончания перевозки;

- д) номер разрешения фрахтовщика на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси;
- е) государственный регистрационный номер, марка легкового такси, фамилия, имя и отчество (при наличии) водителя;
- ж) планируемое и фактическое время подачи легкового такси и окончания перевозки;
- з) способ направления заказа и номер телефона фрахтователя, если заказ поступил посредством его применения;
- и) дополнительные требования заказчика к классу легкового такси, обеспечению наличия детского удерживающего устройства для каждого из детей, возможности перевозки инвалида и его кресла-коляски.

**82. Фрахтовщик обязан:**

- а) хранить сведения, содержащиеся в журнале регистрации перевозчика, не менее 6 месяцев;
- б) сообщать номер принятого к исполнению заказа лицу, осуществившему заказ, наименование перевозчика, размер платы за перевозку легковым такси, причины ее возможного изменения, исполнение дополнительных требований к перевозке, планируемое время прибытия легкового такси;
- в) по прибытии легкового такси сообщать лицу, осуществившему заказ, местонахождение, государственный регистрационный номер, марку и цвет кузова легкового такси, а также фамилию, имя и отчество (при наличии) водителя, фактическое время прибытия легкового такси;
- г) выдать фрахтователю, в том числе в форме электронного документа, кассовый чек или чек, сформированный в соответствии со статьей 14 Федерального закона «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима «Налог на профессиональный доход», подтверждающие оплату пользования легковым такси.

**83.** Номер принятого к исполнению заказа сообщается фрахтовщиком фрахтователю.

**84.** Маршрут перевозки пассажиров и багажа легковым такси определяется фрахтователем. Если маршрут фрахтователем не определен, водитель легкового такси обязан осуществить перевозку по кратчайшему пути или по пути с наименьшими затратами времени на перевозку.

**85.** Плата за пользование легковым такси, предоставленным для перевозки пассажиров и багажа, определяется независимо от фактического пробега легкового такси и фактического времени пользования им (в виде фиксированной платы) либо на основании установленных тарифов исходя из фактического расстояния перевозки и (или) фактического времени пользования легковым такси.

**86.** В легковом такси разрешается провозить в качестве ручной клади вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят

сидений, не мешают водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида.

87. Багаж перевозится в багажном отделении легкового такси. Габариты багажа должны позволять осуществлять его перевозку с закрытой крышкой багажного отделения.

88. В легковом такси запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов), загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров. Допускается провоз в легковом такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, а также мелких животных и птиц в клетках с глухим дном (корзинах, коробах, контейнерах и др.), если это не мешает водителю управлять легковым такси и пользоваться зеркалами заднего вида.

89. Легковое такси оборудуется фрахтовщиком опознавательным фонарем оранжевого цвета, который устанавливается на крыше транспортного средства.

90. На кузов легкового такси фрахтовщиком наносится цветографическая схема, представляющая собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке.

91. На передней панели легкового такси справа от водителя фрахтовщиком размещается следующая информация:

а) полное или сокращенное наименование, адрес и номера контактных телефонов фрахтовщика, номер выданного фрахтовщику разрешения на осуществление деятельности по перевозке легковым такси, срок действия указанного разрешения, наименование органа, выдавшего указанное разрешение;

б) тарифы за пользование легковым такси.

## **V. Забытые и найденные вещи**

92. Лица, обнаружившие забытые вещи в транспортном средстве или на территории автовокзала, автостанции, обязаны сообщить об этом кондуктору (водителю) или уполномоченному должностному лицу владельца автовокзала, автостанции.

93. Забытые и найденные в транспортном средстве вещи кондуктор (водитель) передает под расписку с подробным описанием найденных вещей на хранение уполномоченному должностному лицу владельца автовокзала, автостанции, которые расположены в конечном пункте маршрута регулярных перевозок, либо уполномоченному должностному лицу перевозчика или фрахтовщика.

94. Найденные и не востребовавшие вещи по истечении установленного владельцем автовокзала, автостанции, перевозчиком или фрахтовщиком

предельного срока их хранения подлежат реализации в порядке, предусмотренном частью 10 статьи 12 Федерального закона «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта».

95. В случае если по окончании поездки в междугородном сообщении пассажир, прибывший в промежуточный пункт маршрута, обнаружит, что им в транспортном средстве забыты вещи, этот пассажир вправе обратиться к дежурному любого автовокзала, автостанции, в которых осуществляется остановка этого транспортного средства. Дежурный автовокзала, автостанции по письменному заявлению пассажира обязан немедленно проинформировать владельца ближайшего автовокзала, автостанции на пути следования транспортного средства с указанием в них места, которое занимал пассажир, описанием забытых вещей и требованием пересылки их к месту нахождения пассажира. В таких случаях все расходы, связанные с возвратом вещей, производятся за счет их владельца.

96. Лицо, потребовавшее выдачи найденных вещей, должно доказать свое право на них, указав в письменной форме точные признаки вещей.

97. При получении вещей лицо, потребовавшее их выдачи, должно оплатить услуги, предоставленные ему владельцем автовокзала, автостанции, перевозчиком или фрахтовщиком, выдавшим найденные вещи, а также дать расписку в получении вещей с указанием в ней своего места жительства и номера документа, удостоверяющего его личность.

## **VI. Порядок оформления претензий и составления актов**

98. Обстоятельства, являющиеся основанием для возникновения ответственности перевозчиков, фрахтовщиков, фрахтователей и пассажиров при перевозках пассажиров и багажа или предоставлении транспортных средств для перевозок пассажиров и багажа, удостоверяются коммерческими актами и актами общей формы.

99. Коммерческий акт составляется при выявлении следующих обстоятельств:

- а) несоответствие наименования и количества мест багажа данным, указанным в багажной квитанции;
- б) повреждение (порча) багажа;
- в) отсутствие багажа, указанного в багажной квитанции;
- г) обнаружение не востребовавшего багажа.

100. Коммерческий акт составляется перевозчиком в день обнаружения обстоятельств, подлежащих оформлению актом. Если коммерческий акт невозможно составить в указанный срок, он должен быть составлен в течение следующих суток.

101. Коммерческий акт составляется в 2 экземплярах и заполняется без помарок и каких-либо исправлений.

102. Коммерческий акт должен содержать следующую информацию:

а) описание состояния багажа и тех обстоятельств, при которых обнаружена его несохранность;

б) данные о том, правильно ли был погружен, размещен и закреплен багаж;

в) описание нарушения требований к погрузке, размещению или креплению багажа.

103. Коммерческий акт подписывает перевозчик, а также пассажир, если он участвует в проверке багажа. По требованию пассажира перевозчик обязан выдать коммерческий акт в течение 3 дней. В случае отказа перевозчика от составления коммерческого акта или при оформлении коммерческого акта с нарушением установленных требований пассажир подает перевозчику заявление о таких нарушениях в письменной форме. Перевозчик обязан дать пассажиру мотивированный ответ на заявление в течение 3 дней. В случае подтверждения обоснованности заявления плата с пассажира за хранение багажа в течение времени, затраченного на составление коммерческого акта, не взимается.

104. При выявлении иных обстоятельств, не предусмотренных пунктом 100 настоящих Правил, оформляются акты общей формы.

105. Претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров и багажа или предоставлением транспортных средств для перевозки пассажиров и багажа, предъявляются перевозчикам или фрахтовщикам по месту их нахождения.

106. К претензии прилагаются следующие документы, подтверждающие право заявителя на предъявление претензии, или их копии, заверенные в установленном порядке:

а) коммерческий акт - в случае порчи, недостачи или повреждения принятого к перевозке багажа;

б) акт общей формы - в случае просрочки доставки багажа либо прекращения перевозки пассажиров и багажа по заказу по инициативе фрахтовщика;

в) билет - в случае задержки отправления или опоздания прибытия транспортного средства, выполняющего регулярные перевозки пассажиров и багажа в междугородном сообщении;

г) договор фрахтования или заказ-наряд на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа - в случае непредоставления транспортного средства для осуществления перевозки пассажиров и багажа по заказу, за исключением перевозки пассажиров и багажа легковым такси.

107. В случае непредоставления транспортного средства для осуществления перевозки пассажиров и багажа легковым такси в претензии, предъявляемой фрахтовщику по месту его нахождения, указывается номер принятого к исполнению заказа фрахтователя.

## Обязательные реквизиты билетов

1. Допускается использование следующих типов билетов:

- а) тип N 1 - разовый билет для проезда в пригородном и междугородном сообщении с фиксированной датой и временем отправления;
- б) тип N 2 - разовый билет для проезда в городском и пригородном сообщении с открытой датой отправления в пределах указанного срока;
- в) тип N 3 - разовый билет для проезда в городском и пригородном сообщении в транспортном средстве, в котором приобретен билет;
- г) тип N 4 - билет длительного пользования для проезда в городском и пригородном сообщении, предоставляющий право на фиксированное количество поездок в течение указанного срока действия;
- д) тип N 5 - билет длительного пользования для проезда в городском и пригородном сообщении, предоставляющий право на совершение поездок в пределах фиксированной суммы;
- е) тип N 6 - билет длительного пользования для проезда в городском и пригородном сообщении, предоставляющий право на неограниченное количество поездок в течение указанного срока действия;
- ж) тип N 7 - разовый именной билет.

2. Билет типа N 1 должен включать в себя следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование, серия и номер билета;
- б) наименование организации, выдавшей билет;
- в) вид транспортного средства, осуществляющего перевозку пассажира;
- г) зона действия билета;
- д) дата отправления;
- е) время отправления;
- ж) дата прибытия;
- з) время прибытия;
- и) место;
- к) сумма;
- л) дата продажи билета;
- м) время продажи билета.



3. Билет типа N 2 должен включать в себя следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование, серия и номер билета;
- б) наименование организации, выдавшей билет;
- в) вид транспортного средства, осуществляющего перевозку пассажира;
- г) срок использования билета;
- д) зона действия билета;
- е) стоимость билета.

4. Билет типа N 3 должен включать в себя следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование, серия и номер билета;
- б) наименование организации, выдавшей билет;
- в) вид транспортного средства, осуществляющего перевозку пассажира;
- г) стоимость билета.

5. Билет типа N 4 должен включать в себя следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование, серия и номер билета;
- б) наименование организации, выдавшей билет;
- в) вид транспортного средства, осуществляющего перевозку пассажира;
- г) количество поездок;
- д) срок использования билета;
- е) срок действия билета;
- ж) зона действия билета;
- з) стоимость билета;
- и) количество неиспользованных поездок;
- к) по каждой совершенной поездке: дата, номер маршрута и стоимость поездки.

6. Билет типа N 5 должен включать в себя следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование, серия и номер билета;
- б) наименование организации, выдавшей билет;
- в) вид транспортного средства, осуществляющего перевозку пассажира;
- г) внесенная сумма;

- д) зона действия билета;
- е) остаток внесенной суммы.

7. Билет типа N 6 должен включать в себя следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование, серия и номер билета;
- б) наименование организации, выдавшей билет;
- в) вид транспортного средства, осуществляющего перевозку пассажира;
- г) срок действия билета;
- д) зона действия билета;
- е) стоимость билета (при наличии).

8. Билет типа N 7 должен включать в себя следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование, серия и номер билета;
- б) наименование организации, выдавшей билет;
- в) фамилия, имя и отчество пассажира;
- г) дата рождения пассажира;
- д) вид и номер документа, который удостоверяет личность пассажира и по которому приобретается билет;
- е) вид транспортного средства, осуществляющего перевозку пассажира;
- ж) зона действия билета;
- з) дата отправления;
- и) время отправления;
- к) дата прибытия;
- л) время прибытия;
- м) место;
- н) сумма;
- о) дата продажи билета;
- п) время продажи билета;
- р) пол пассажира;
- с) гражданство пассажира.

9. В случае если билет предназначен для проезда граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлены преимущества и льготы по оплате проезда, в реквизите «наименование, серия и

номер билета» должно быть указано, что им могут воспользоваться определенные группы граждан.

10. В реквизите «наименование организации, выдавшей билет» указывается наименование перевозчика (в случае, если билет действителен на маршрутах регулярных перевозок, обслуживаемых только соответствующим перевозчиком) или организации, уполномоченной организовывать регулярные перевозки пассажиров и багажа (в случае, если билет действителен на маршрутах, обслуживаемых несколькими перевозчиками).

11. В реквизите «вид транспортного средства, осуществляющего перевозку пассажира» указываются один или несколько видов транспортных средств, осуществляющих перевозку пассажира.

12. В реквизите «зона действия билета» указываются номера маршрутов регулярных перевозок, на которых принимается к оплате соответствующий билет (в случае, если билет предназначен для проезда между любыми остановочными пунктами указанных маршрутов), либо номера указанных маршрутов и наименование пункта посадки (высадки) пассажира или зон отправления и прибытия (в случае, если билет предназначен для проезда между указанными остановочными пунктами указанных маршрутов или указанными зонами).

13. В реквизите «срок использования билета» указывается дата, по истечении которой билет признается недействительным даже в случае, если им ни разу не воспользовались для совершения поездки.

14. В реквизите «срок действия билета» указываются месяц, квартал и год (в случае, если билет предназначен для неограниченного количества поездок в течение указанного периода времени) либо период, в течение которого можно использовать билет (с указанием дня первой поездки), и дата окончания срока действия билета (в случае, если билет предназначен для фиксированного количества поездок в течение указанного периода).

15. Для указания номеров маршрутов используется запись «действителен на маршрутах с номерами \_\_\_\_\_» либо «на маршрутах с номерами \_\_\_\_\_ недействителен».

16. В реквизите «дата отправления» указываются число, месяц и год отправления транспортного средства из пункта отправления согласно расписанию.

17. В реквизите «время отправления» указываются часы и минуты отправления транспортного средства из пункта отправления согласно расписанию.

18. В реквизите «дата прибытия» указываются число, месяц и год прибытия транспортного средства в пункт назначения согласно расписанию.

19. В реквизите «время прибытия» указываются часы и минуты прибытия транспортного средства в пункт назначения согласно расписанию.

20. В реквизите «место» указывается номер посадочного места в транспортном средстве или делается запись «б/м» (без места).

21. В реквизите «количество поездок» указывается общее количество оплаченных разовых поездок.

22. В реквизите «сумма» указывается сумма в рублях и копейках с учетом оплаченной стоимости проезда.
23. В реквизите «стоимость билета» указываются взысканные с пассажира средства за проезд в рублях и копейках.
24. В реквизите «внесенная сумма» указывается сумма в рублях и копейках, внесенная при продаже билета или при пополнении ранее внесенной суммы.
25. В реквизите «сведения о совершенных поездках» указываются дата каждой совершенной поездки (для билетов на фиксированное количество поездок) либо дата, пункт посадки или зона отправления, пункт высадки или зона прибытия и стоимость каждой совершенной поездки, а если оплата проезда осуществляется вне зависимости от расстояния перевозки, - дата и стоимость каждой совершенной поездки (для билетов с количеством поездок в пределах фиксированной суммы).
26. В реквизите «количество неиспользованных поездок» указываются текущая дата (число, месяц) и количество неиспользованных оплаченных поездок.
27. В реквизите «остаток внесенной суммы» указываются дата (число, месяц) и неизрасходованная часть внесенной суммы в рублях и копейках.
28. В реквизите «дата продажи билета» указываются число, месяц и год продажи билета.
29. В реквизите «время продажи билета» указываются часы и минуты продажи билета.

## **Обязательные реквизиты квитанции на провоз ручной клади**

1. Квитанция на провоз ручной клади должна включать в себя следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование, серия и номер квитанции на провоз ручной клади;
- б) наименование организации, выдавшей квитанцию на провоз ручной клади;
- в) вид транспортного средства, осуществляющего провоз ручной клади;
- г) количество мест;
- д) стоимость провоза ручной клади.

2. В реквизите «наименование, серия и номер квитанции на провоз ручной клади» делается запись «Квитанция на провоз ручной клади, серия \_\_\_\_\_, номер \_\_\_\_\_».

3. В реквизите «наименование организации, выдавшей квитанцию на провоз ручной клади» указывается наименование перевозчика (в случае, если квитанция на провоз ручной клади действительна на маршрутах регулярных перевозок, обслуживаемых только соответствующим перевозчиком) или организации, уполномоченной организовывать регулярные перевозки пассажиров и багажа (в случае, если квитанция на провоз ручной клади действительна на маршрутах, обслуживаемых несколькими перевозчиками).

4. В реквизите «вид транспортного средства, осуществляющего провоз ручной клади» указываются один или несколько видов транспортных средств, осуществляющих провоз ручной клади.

5. В реквизите «количество мест» указывается количество оплаченных мест ручной клади.

6. В реквизите «стоимость провоза ручной клади» указываются взятые с пассажира средства в рублях и копейках за провоз ручной клади.

## **Обязательные реквизиты багажных квитанций**

1. Допускается использование следующих типов багажных квитанций:

- а) тип N 1 - для перевозки багажа в багажном отделении транспортного средства, которым осуществляется перевозка пассажиров;
- б) тип N 2 - для перевозки багажа багажными автомобилями.

2. Багажная квитанция по типу N 1 должна включать в себя следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование, серия и номер багажной квитанции;
- б) наименование организации, выдавшей багажную квитанцию;
- в) вид транспортного средства, осуществляющего перевозку багажа;
- г) пункт отправления;
- д) пункт назначения;
- е) количество мест;
- ж) объявленная ценность багажа;
- з) объявленная ценность места багажа;
- и) стоимость перевозки багажа;
- к) дополнительная плата;
- л) должность, фамилия, инициалы и подпись лица, принявшего багаж;
- м) должность, фамилия, инициалы и подпись лица, уполномоченного на проведение расчетов.

3. Багажная квитанция по типу N 2 должна включать в себя следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование, серия и номер багажной квитанции;
- б) наименование организации, выдавшей багажную квитанцию;
- в) вид транспортного средства, осуществляющего перевозку багажа;
- г) пункт отправления;
- д) дата отправления;
- е) время отправления;
- ж) пункт назначения;
- з) дата прибытия;
- и) время прибытия;

- к) количество мест багажа;
- л) объявленная ценность багажа;
- м) объявленная ценность места багажа;
- н) стоимость перевозки багажа;
- о) дополнительная плата;
- п) должность, фамилия, инициалы и подпись лица, принявшего багаж;
- р) должность, фамилия, инициалы и подпись лица, уполномоченного на проведение расчетов.

4. В реквизите «наименование, серия и номер багажной квитанции» делается запись «Багажная квитанция, серия \_\_\_\_\_, номер \_\_\_\_\_».

5. В реквизите «наименование организации, выдавшей багажную квитанцию» указываются наименование, адрес, номер телефона и ИНН перевозчика.

6. В реквизите «пункт отправления» указывается наименование остановочно-го пункта, в котором багаж предъявляется к перевозке.

7. В реквизите «дата отправления» указываются число, месяц и год отправления багажа из пункта отправления согласно расписанию.

8. В реквизите «время отправления» указываются часы и минуты отправления багажа из пункта отправления согласно расписанию.

9. В реквизите «пункт назначения» указывается наименование остановочного пункта, до которого следует багаж.

10. В реквизите «дата прибытия» указываются число, месяц и год прибытия багажа в пункт назначения согласно расписанию.

11. В реквизите «время прибытия» указываются часы и минуты прибытия багажа в пункт назначения согласно расписанию.

12. В реквизите «количество мест багажа» указывается количество оплаченных мест багажа.

13. В реквизите «объявленная ценность багажа» цифрами и прописью указывается общая сумма объявленной стоимости багажа в рублях и копейках.

14. В реквизите «объявленная ценность места багажа» цифрами и прописью указывается объявленная стоимость каждого места багажа в рублях и копейках.

15. В реквизите «стоимость перевозки багажа» цифрами и прописью указываются взысканные с пассажира средства в рублях и копейках за перевозку багажа, включая сумму дополнительной платы за прием к перевозке багажа с объявленной ценностью.

16. В реквизите «дополнительная плата» цифрами и прописью указывается

сумма дополнительной платы за прием к перевозке багажа с объявленной ценностью в рублях и копейках.

17. В реквизите «должность, фамилия, инициалы и подпись лица, принявшего багаж» указываются должность, фамилия и инициалы лица, уполномоченного на прием багажа к перевозке, и проставляется его подпись.

18. В реквизите «должность, фамилия, инициалы и подпись лица, уполномоченного на проведение расчетов» указываются должность, фамилия и инициалы лица, уполномоченного на проведение расчетов за перевозку багажа, и проставляется его подпись.



## **Обязательные реквизиты заказа-наряда на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа**

Заказ-наряд на предоставление транспортного средства для перевозки пассажиров и багажа должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование документа и дата его оформления (число, месяц и год);
- б) наименование, адрес, номер телефона и ИНН фрахтователя, а если фрахтователем является физическое лицо, - фамилия, инициалы, паспортные данные, адрес и номер телефона фрахтователя;
- в) наименование, адрес, номер телефона и ИНН фрахтовщика;
- г) марка транспортного средства и его государственный регистрационный знак;
- д) фамилии и инициалы водителей;
- е) адрес пункта подачи транспортного средства, дата и время подачи транспортного средства в этот пункт;
- ж) наименования конечного и промежуточных пунктов маршрута, в которых предполагается остановка транспортного средства в пути следования;
- з) стоимость пользования предоставленным транспортным средством в рублях и копейках;
- и) должность, фамилия, инициалы и подпись лица, уполномоченного на проведение расчетов за пользование предоставленным транспортным средством;
- к) часы и минуты прибытия транспортного средства в пункт подачи;
- л) часы и минуты убытия транспортного средства после завершения перевозки;
- м) количество перевезенных пассажиров;
- н) должность, фамилия, инициалы и подпись фрахтователя или уполномоченного им лица, удостоверяющего выполнение заказа-наряда.

**Постановление Правительства РФ от 11 ноября 2020 г. N 1811  
«Об утверждении правил выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии»**

В соответствии с частью седьмой статьи 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии.

2. Настоящее постановление вступает в силу 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2026 г.

**Председатель Правительства Российской Федерации  
М. Мишустин**

**Правила выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении банковской гарантии**

1. Настоящие Правила устанавливают порядок выплаты туристу и (или) иному заказчику туристского продукта страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случае неисполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта туроператором, заключившим более одного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского

продукта и (или) договора о предоставлении банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее соответственно - договор страхования, банковская гарантия, финансовое обеспечение ответственности).

2. Выплата страхового возмещения по договору страхования либо уплата денежной суммы по банковской гарантии (далее - выплата) осуществляется организацией, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности, на основании письменного требования о выплате (далее - требование о выплате), предъявленного туристом или его законным представителем и (или) иным заказчиком туристского продукта (далее - заявитель) в соответствии со статьей 17.5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

3. В случае если туроператором заключено более одного договора страхования и (или) получено несколько банковских гарантий, организации, предоставившие туроператору финансовое обеспечение ответственности, вправе заключить соглашение, которое устанавливает права и обязанности каждой из них, в том числе по взаимодействию при рассмотрении требований о выплате (включая обмен информацией о предъявленных требованиях о выплате, а также документами, прилагаемыми к требованиям о выплате), распределению между ними обязанности по осуществлению выплат, и очередность выплат.

4. В случае если туроператором заключено более одного договора страхования и (или) получено несколько банковских гарантий, заявитель вправе по своему выбору предъявить письменное требование о выплате к любой организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности в пределах размера финансового обеспечения ответственности, предоставленного этой организацией.

5. Если требование о выплате, предъявленное заявителем в соответствии с пунктом 4 настоящих Правил к организации, с которой туроператором заключен договор финансового обеспечения ответственности, не удовлетворено или удовлетворено частично, заявитель вправе обратиться с письменным требованием о выплате к другим организациям, предоставившим туроператору финансовое обеспечение ответственности, в размере части требования о выплате, оставшейся неудовлетворенной, в пределах размера финансового обеспечения ответственности, предоставленного этими организациями.

## **Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1852 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»**

В соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статьями 3.1 и 4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует по 31 декабря 2026 г.

**Председатель Правительства Российской Федерации  
М. Мишустин**

# **Правила оказания услуг по реализации туристского продукта**

## **I. Общие положения**

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

2. Под потребителем в настоящих Правилах понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем в настоящих Правилах понимаются туроператор, заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, заключающий с потребителем договор о реализации туристского продукта по поручению и на основании договора с туроператором, сформировавшим туристский продукт.

3. Понятия «турист», «туроператор», «турагент», «туристский продукт», «заказчик туристского продукта», «реализация туристского продукта» и «экстренная помощь» применяются в значениях, установленных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Типовая форма договора о реализации туристского продукта, заключаемого между исполнителем (туроператором или турагентом) и потребителем (туристом и (или) иным заказчиком), утверждается Федеральным агентством по туризму.

## II. Требования к организации деятельности исполнителя

4. Режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно и доводится до сведения потребителей.

Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

5. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, а также на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующую информацию:

наименование и фирменное наименование (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес, место нахождения, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты - для юридического лица;

фамилия, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя, адрес места осуществления деятельности, режим работы, номер контактного телефона, адрес электронной почты - для индивидуального предпринимателя.

6. Туроператор также обязан довести до сведения потребителя информацию: о номере туроператора в едином федеральном реестре туроператоров;

о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, номере, дате и сроке действия каждого договора страхования гражданской ответственности за неисполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) и (или) номере, дате и сроке действия каждой банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), наименовании, адресе, месте нахождения организаций, предоставивших финансовое обеспечение ответственности туроператора (за исключением туроператоров, указанных в части пятой статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»);

о членстве туроператора в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (в случае осуществления деятельности в сфере выездного туризма).

7. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию.

### **III. Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта**

8. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о реализуемом туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта - программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

об общей цене туристского продукта в рублях.

9. Если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта, исполнитель также информирует потребителя:

о конкретных третьих лицах, которые будут оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.);

о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о месте нахождения, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика;

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пре-

бывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

о возможности потребителя добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;

о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

о возможности потребителя обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11 6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»);

о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего потребителю права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма расходов на оказание экстренной помощи туристу.

10. Если исполнителем является турагент, он обязан сообщить потребителю наряду с информацией, указанной в пунктах 8 и 9 настоящих Правил, сведения:

о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17 4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по бан-



ковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о дате, номере (при наличии), сроке действия и существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, на основании которого турагент реализует туристский продукт, сформированный туроператором.

11. При заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация, указанная в пунктах 5, 6 и 8 - 10 настоящих Правил.

12. Информация, указанная в пунктах 8 и 9 настоящих Правил, может доводиться до сведения потребителя путем ее размещения в каталогах, справочниках и описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации, в том числе на официальном сайте исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

## **IV. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта**

13. Реализация туристского продукта осуществляется на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме, в том числе в форме электронного документа.

14. Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта, определенным:

частью второй статьи 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», - в случае заключения договора о реализации туристского продукта с туроператором;

частью второй статьи 10 и частью второй статьи 10.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», - в случае заключения договора о реализации туристского продукта с турагентом.

Договор о реализации туристского продукта, составленный в форме электронного документа, считается заключенным с момента оплаты потребителем туристского продукта, подтверждающей его согласие с условиями, содержащимися в предложенном исполнителем договоре о реализации туристского продукта.

15. Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая первичный прием, госпитализацию, медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии заключенного в пользу туриста указанного договора добровольного страхования.

16. В случае заключения туроператором нескольких договоров страхования ответственности туроператора и (или) получения нескольких банковских гарантий договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, а также отдельно сведения о размерах страховых сумм и (или) размерах банковских гарантий по договору (договорам) страхования ответственности туроператора и (или) по договору или договорам о предоставлении банковской гарантии, заключенным с каждой организацией, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

17. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не должны причинять ущерб материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию рисков, связанных с совершением путешествия (в том числе при совершении путешествия, связанного с прохождением потребителем маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья).

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

18. Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю документы, удостоверяющие право туриста на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в указанном договоре (в случае если за-

конодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, подтверждающий право на размещение, заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования (страховой полис), соответствующий требованиям статьи 17 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в случае если такой договор заключен исполнителем от имени страховщика), а также договор о реализации туристского продукта. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно в случае заключения договора о реализации туристского продукта менее чем за 24 часа до начала путешествия либо при наличии соответствующего согласия потребителя.

19. Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных» принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг, входящих в туристский продукт, персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

20. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туриста, а равно опасности причинения вреда его имуществу.

При расторжении договора о реализации туристского продукта до начала путешествия в связи с наступлением указанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг, входящих в туристский продукт.

21. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта.

22. К существенным изменениям обстоятельств, из которых исходили стороны при заключении договора о реализации туристского продукта, относятся: ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

23. Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых исходили стороны при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесен-

ными ими в связи с исполнением договора о реализации туристского продукта), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

## **V. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта**

24. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

25. Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» несет ответственность:

за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

26. По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание потребителю услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги, несет туроператор.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя воз-

мещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора о реализации туристского продукта, а если он заключен, - в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет в соответствии с пунктом 1 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, предусмотренных договором о реализации туристского продукта, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта - в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

27. Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

28. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

## Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»

В соответствии со статьей 39 1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и статьей 31 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует по 31 декабря 2026 г.

Председатель Правительства Российской Федерации  
М. Мишустин

# Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

## I. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и юридическим лицом, филиалом иностранного юридического лица, включенным в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, или индивидуальным предпринимателем, предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее - исполнитель).

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**«бронирование»** - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

**«время выезда (расчетный час)»** - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

**«время заезда»** - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

**«заказчик»** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

**«потребитель»** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**«цена номера (места в номере)»** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Понятия **«гостиница»** и **«гостиничные услуги»**, используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном Законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в зависимости от вида и категории гостиницы.

3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее - договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4. Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

5. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

6. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

7. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя).

## **II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах**

8. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование для коммерческих организаций), адрес места осуществления деятельности и режим работы - для юридического лица, адрес и режим работы - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа - для индивидуального предпринимателя.

9. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

а) сведения об исполнителе, в том числе номер его контактного телефона, для юридических лиц - основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, для индивидуальных предпринимателей - основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика, для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц, - номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

б) сведения о виде гостиницы, присвоенной гостинице категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;

в) сведения о категории номеров гостиницы и цену номеров (места в номере);

г) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за от-



дельную плату, условия их приобретения и оплаты;

ж) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;

з) предельный срок проживания в гостинице, если этот срок установлен исполнителем;

и) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;

к) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

л) сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы;

м) сведения о правилах, указанных в пункте 6 настоящих Правил (при наличии).

10. Информация, предусмотренная пунктом 9 настоящих Правил, оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы, и размещается в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей.

Исполнитель также вправе довести до сведения потребителя информацию, предусмотренную пунктом 9 настоящих Правил, посредством ее размещения на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

11. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителя на русском языке и дополнительно по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

### **III. Заключение и изменение договора**

12. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

13. Договор, указанный в абзаце втором пункта 12 настоящих Правил, должен содержать:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и

идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

14. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

15. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

16. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата

за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

17. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

## **IV. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг**

18. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных

представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

19. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

20. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

21. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.

22. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

23. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в

номере) устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для такой категории гостиницы.

24. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

25. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

26. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре. При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

27. Если исполнителем в соответствии с пунктом 23 настоящих Правил установлена посуточная оплата проживания, то плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 21 настоящих Правил.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем. В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

28. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в пункте 6 настоящих Правил.

29. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

## **V. Односторонний отказ от исполнения договора**

30. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

## **VI. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)**

31. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

32. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

33. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

34. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

35. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

**Постановление Правительства РФ от 28 декабря 2020 г. N 2314  
«Об утверждении правил обращения с отходами производства и потребления  
в части осветительных устройств, электрических ламп, ненадлежащие сборы,  
накопление, использование, обезвреживание, транспортирование и размещение  
которых может повлечь причинение вреда жизни, здоровью граждан, вреда  
животным, растениям и окружающей среде»**

Правительство Российской Федерации постановляет:

В соответствии с частью 9 статьи 10 Федерального закона «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»:

1. Утвердить прилагаемые Правила обращения с отходами производства и потребления в части осветительных устройств, электрических ламп, ненадлежащие сбор, накопление, использование, обезвреживание, транспортирование и размещение которых может повлечь причинение вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям и окружающей среде.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г. и действует до 1 января 2027 г.

**Председатель Правительства Российской Федерации  
М. Мишустин**

**Правила обращения с отходами производства и потребления в части осветительных устройств, электрических ламп, ненадлежащие сбор, накопление, использование, обезвреживание, транспортирование и размещение которых может повлечь причинение вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям и окружающей среде**

1. Настоящие Правила устанавливают порядок обращения с отходами производства и потребления в части осветительных устройств и электрических ламп, содержащих в своем составе ртуть и (или) ее соединения (ртутьсодержащие лампы), ненадлежащие сбор, накопление, использование, обезвреживание, транспортирование и размещение которых может повлечь причинение вреда жизни, здоровью граждан, вреда животным, растениям и окружающей среде.
2. Для целей настоящих Правил применяются следующие понятия:

**«отработанные ртутьсодержащие лампы»** - ртутьсодержащие отходы, представляющие собой отходы от использования товаров с ртутным наполнением и содержанием ртути не менее 0,01 процента, утративших свои потребительские свойства (люминесцентные лампы с холодным катодом, люминесцентные лампы с внешним электродом, лампы люминесцентные малогабарит-

ные, лампы люминесцентные трубчатые, лампы общего освещения ртутные высокого давления паросветные);

**«потребители ртутьсодержащих ламп»** - юридические лица или индивидуальные предприниматели, физические лица, эксплуатирующие ртутьсодержащие лампы;

**«оператор по обращению с отработанными ртутьсодержащими лампами»** (далее - оператор) - юридическое лицо и индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по сбору, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию, хранению отработанных ртутьсодержащих ламп на основании полученной в порядке установленном лицензии на осуществление деятельности по сбору, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию и размещению отходов I - IV класса опасности;

**«место накопления отработанных ртутьсодержащих ламп»** - место накопления отработанных ртутьсодержащих ламп потребителями ртутьсодержащих ламп в целях последующей их передачи оператору для транспортирования, обработки, утилизации, обезвреживания, хранения;

**«индивидуальная упаковка для отработанных ртутьсодержащих ламп»** - изделие, которое используется для упаковки отдельной отработанной ртутьсодержащей лампы, обеспечивающее ее сохранность при накоплении;

**«транспортная упаковка для отработанных ртутьсодержащих ламп»** - изделие, которое используется для складирования отработанных ртутьсодержащих ламп в индивидуальной упаковке, обеспечивающее их сохранность при накоплении, хранении, погрузо-разгрузочных работах и транспортировании;

**«герметичность транспортной упаковки»** - способность оболочки (корпуса) упаковки, отдельных ее элементов и соединений препятствовать газовому или жидкостному обмену между средами, разделенными этой оболочкой.

3. Потребители ртутьсодержащих ламп, за исключением физических лиц, осуществляющие накопление отработанных ртутьсодержащих ламп, назначают ответственных лиц за обеспечение безопасного накопления отработанных ртутьсодержащих ламп и их передачу оператору.

4. Места накопления отработанных ртутьсодержащих ламп у потребителей ртутьсодержащих ламп, являющихся собственниками, нанимателями, пользователями помещений в многоквартирных домах, определяются указанными лицами или по их поручению лицами, осуществляющими управление многоквартирными домами на основании заключенного договора управления многоквартирным домом или договора оказания услуг и (или) выполнения работ по содержанию и ремонту общего имущества в таких домах, которые организуют такие места накопления в местах, являющихся общим имуществом собственников многоквартирных домов, в соответствии с требованиями к содержанию общего имущества, предусмотренными Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание



жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность», и уведомляют о таких местах накопления оператора на основании договора об обращении с отходами.

5. Органы местного самоуправления организуют создание мест накопления отработанных ртутьсодержащих ламп, в том числе в случаях, когда организация таких мест накопления в соответствии с пунктом 5 настоящих Правил не представляется возможной в силу отсутствия в многоквартирных домах помещений для организации мест накопления, а также информирование потребителей о расположении таких мест.

6. Накопление неповрежденных отработанных ртутьсодержащих ламп производится в соответствии с требованиями безопасности, предусмотренными производителем ртутьсодержащих ламп, указанных в правилах эксплуатации таких товаров. Накопление неповрежденных отработанных ртутьсодержащих ламп производится в индивидуальной и транспортной упаковке, обеспечивающих сохранность отработанных ртутьсодержащих ламп. Допускается использовать для накопления отработанных ртутьсодержащих ламп упаковку от новых ламп в целях исключения возможности повреждения таких ламп.

7. Накопление поврежденных отработанных ртутьсодержащих ламп производится в герметичной транспортной упаковке, исключающей загрязнение окружающей среды и причинение вреда жизни и здоровью человека. Накопление отработанных ртутьсодержащих ламп производится отдельно от других видов отходов. Не допускается совместное накопление поврежденных и неповрежденных ртутьсодержащих ламп.

8. В случае загрязнения помещения, где расположено место накопления отработанных ртутьсодержащих ламп, парами и (или) остатками ртути лицом, организовавшим места накопления, должно быть обеспечено проведение работ по обезвреживанию отходов отработанных (в том числе поврежденных) ртутьсодержащих ламп с привлечением оператора на основании договора об оказании услуг по обращению с отходами.

9. Транспортирование отработанных ртутьсодержащих ламп осуществляется оператором в соответствии с требованиями статьи 16 Федерального закона «Об отходах производства и потребления». Допускается транспортирование отработанных ртутьсодержащих ламп потребителями до места накопления в индивидуальной и транспортной упаковке из-под ртутьсодержащих ламп аналогичных размеров, не имеющих видимых повреждений, или иной герметичной транспортной упаковке, обеспечивающей сохранность таких ламп при их транспортировании.

10. Для транспортирования поврежденных отработанных ртутьсодержащих ламп используется герметичная тара, исключающая возможность загрязнения окружающей среды и причинение вреда жизни и здоровью человека. Транспортирование поврежденных отработанных ртутьсодержащих ламп осуществляется оператором.

11. Сбор отработанных ртутьсодержащих ламп у потребителей осуществляют операторы в местах накопления отработанных ртутьсодержащих ламп, информация о которых должна быть отражена в территориальной схеме обращения с отходами субъекта Российской Федерации.
12. Утилизация и обезвреживание отработанных ртутьсодержащих ламп осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а также с учетом информационно-технических справочников по наилучшим доступным технологиям.
13. Операторы, осуществляющие сбор, транспортирование, обработку, утилизацию, обезвреживание, хранение отработанных ртутьсодержащих ламп, ведут учет принятых, транспортированных, обработанных, утилизированных, обезвреженных, находящихся на хранении отходов в порядке, установленном статьей 19 Федерального закона «Об отходах производства и потребления».
14. Захоронение отработанных ртутьсодержащих ламп запрещено.

**Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463  
«Об утверждении правил продажи товаров по договору розничной куп-  
ли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не  
распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении  
ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойства-  
ми, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродоволь-  
ственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о  
внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»**

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые:

Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи;  
перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется  
требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обла-  
дающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ре-  
монта или замены такого товара;

перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежа-  
щих обмену;

изменения, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации.

2. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2021 г., абзацы второй -  
четвертый пункта 1 настоящего постановления и пункт 2 изменений, утверж-  
денных настоящим постановлением, действуют до 1 января 2027 г.

3. Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и  
благополучия человека обеспечить проведение мониторинга правоприме-  
нительной практики в сфере продажи товаров по договору розничной куп-  
ли-продажи с представлением доклада в Правительство Российской Федера-  
ции до 1 июля 2021 г.

**Председатель Правительства Российской Федерации  
М. Мишустин**

# Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи

## I. Общие положения

### Общие правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между продавцами и потребителями при продаже товаров по договору розничной купли-продажи, в том числе отношения между продавцами и потребителями при дистанционном способе продажи товаров.

2. На торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации.

При продаже товаров потребителю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с необходимыми товарами.

3. Продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.).

4. При продаже продавцом товара, который может быть измерен, продавец обязан применять средства измерений, находящиеся в исправном состоянии и соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

В случае продажи продавцом товара, цена которого определяется на основании установленной продавцом цены за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.), для проверки потребителем правильности цены и измерения приобретенного товара в месте продажи на доступном месте должны быть установлены средства измерений, находящиеся в исправном состоянии и соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

5. В случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

6. В случаях если настоящими Правилами предусмотрена обязанность продавца по предоставлению потребителю кассового или товарного чека, такая

обязанность признается исполненной также при направлении потребителю кассового или товарного чека с помощью электронных и иных технических средств, если иное не предусмотрено федеральным законом.

7. При осуществлении розничной торговли в месте нахождения потребителя вне торговых объектов путем непосредственного ознакомления потребителя с товаром (на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах) не допускается продажа продовольственных товаров без потребительской упаковки, а также лекарственных препаратов, медицинских изделий, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.

8. Продажа товаров, подлежащих ветеринарному контролю (надзору), осуществляется при наличии ветеринарного сопроводительного документа, оформленного в соответствии со статьей 2.3 Закона Российской Федерации «О ветеринарии».

9. Продажа товаров осуществляется с применением контрольно-кассовой техники в соответствии с Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

10. Введение ограничений и запретов на продажу товаров допускается только в случаях, предусмотренных федеральными законами.

11. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения потребителей.

## **Правила продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи**

12. При дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

13. Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

14. При дистанционном способе продажи товара с использованием информа-

ционно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и (или) программы для электронных вычислительных машин продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая содержит существенные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

15. Продавец или уполномоченное им лицо вправе ознакомить потребителя, заключившего договор розничной купли-продажи дистанционным способом продажи товара, с приобретаемым товаром до его передачи потребителю.

16. Товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом продажи товара в случае, если продажа товара на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет» и (или) в программе для электронных вычислительных машин подразумевает предварительное согласование условий договора розничной купли-продажи, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара, а также в иных случаях, когда продавец явно определил, что соответствующий товар не предназначен для продажи дистанционным способом продажи товара.

17. При дистанционном способе продажи товара с использованием сети «Интернет» продавец обязан обеспечить возможность ознакомления потребителя с офертой путем ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет» и (или) в программе для электронных вычислительных машин, если соглашением между продавцом и владельцем агрегатора не предусмотрен иной порядок исполнения такой обязанности.

18. При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет», и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

Обязанность продавца, предусмотренная пунктом 3 статьи 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», признается исполненной также в случае предоставления потребителю информации с помощью электронных и иных технических средств.

19. Юридические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Указанная информация доводится до потребителя посредством ее размещения на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети «Интернет» (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии).

20. Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором розничной купли-продажи сроки, но товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

21. Продавец доводит до потребителя в порядке, предусмотренном абзацем третьим пункта 19 настоящих Правил, информацию о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

22. При дистанционном способе продажи товара обязанность продавца по возврату денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, возникает в соответствии с пунктом 4 статьи 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

23. Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец. В других случаях распределение указанных расходов определяется офертой.

24. Оплата товара потребителем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем суммы при возврате потребителем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

25. Идентификация потребителя в целях заключения и (или) исполнения договора розничной купли-продажи с использованием сети «Интернет» может осуществляться в том числе с помощью федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления

государственных и муниципальных услуг в электронной форме», если необходимость такой идентификации предусмотрена законодательством Российской Федерации.

26. Продажа лекарственных препаратов для медицинского применения при дистанционном способе продажи товара осуществляется в соответствии с Правилами выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2020 г. N 697 «Об утверждении Правил выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам и внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом».

27. Требования, установленные абзацем вторым пункта 2, пунктами 4, 37, 56, 64 и 67 настоящих Правил, не применяются к отношениям продавца и потребителя при продаже товаров дистанционным способом продажи товара.

## **Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи с использованием автоматов**

28. При продаже товаров с использованием автоматов не допускается продажа товаров, свободный оборот которых запрещен или ограничен, а также товаров, к которым есть специальные требования, исключающие возможность их продажи с использованием автоматов.

29. При продаже товаров с использованием автоматов продавец обязан обеспечить целостность товара (при продаже товара в потребительской упаковке), сохранность его потребительских свойств для использования товара по назначению, а также довести до сведения потребителя следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование) продавца, его основной государственный регистрационный номер, его место нахождения и адрес, режим работы, его номер телефона и адрес электронной почты;

б) правила пользования автоматом для заключения договора розничной купли-продажи;

в) порядок возврата суммы, уплаченной за товар, если товар не предоставлен потребителю.



## **Правила продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении**

30. Не подлежат продаже бывшие в употреблении медицинские изделия, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, а также посуда разового использования.

31. При передаче технически сложных товаров бытового назначения, бывших в употреблении, потребителю одновременно передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические и (или) эксплуатационные документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

## **Правила продажи непродовольственных товаров, принятых на комиссию**

32. Не допускается комиссионная торговля товарами, которые изъяты из оборота, розничная продажа которых запрещена или ограничена, драгоценными металлами и драгоценными камнями (за исключением ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней и ограненных сертифицированных драгоценных камней), товарами для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметами личной гигиены, изделиями швейными и трикотажными бельевыми, изделиями чулочно-носочными, изделиями и материалами, контактирующими с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования, товарами бытовой химии и лекарственными препаратами.

33. При продаже непродовольственных товаров, принятых на комиссию, продавец обеспечивает наличие на товаре ярлыка, содержащего:

а) сведения, характеризующие состояние товара (новый, бывший в употреблении, недостатки товара);

б) сведения о подтверждении соответствия товара установленным требованиям, а также о сроке годности и (или) сроке службы. В случае если такая информация отсутствует, продавец обязан предоставить потребителю информацию о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

34. При передаче товара потребителю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей (при наличии) и документы, содержащие информацию о правилах и условиях безопасного использования товара (при наличии).

Вместе с товаром, в отношении которого установлен гарантийный срок, если он не истек, потребителю передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические и (или) эксплуатационные документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

## **II. Правила продажи отдельных видов товаров по договору розничной купли-продажи**

### **Особенности продажи продовольственных товаров по договору розничной купли-продажи**

35. В случае осуществления продавцом предпродажного фасования и упаковки продовольственных товаров, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, на расфасованном товаре указывается его наименование, вес (масса нетто), цена за единицу измерения товара или вес (масса нетто) товара, цена отвеса, дата фасования и срок годности.

36. Продовольственные товары, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, передаются потребителю в потребительской упаковке (за исключением товаров, реализуемых методом самообслуживания или в тару потребителя) без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.

37. В месте продажи размещение (выкладка) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов должно осуществляться способом, позволяющим визуально отделить указанные продукты от иных пищевых продуктов, и сопровождаться информационной надписью «Продукты без заменителя молочного жира».

### **Особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения по договору розничной купли-продажи**

38. Образцы технически сложных товаров бытового назначения, предлагаемых для продажи, должны быть размещены в торговом помещении и сопровождаться краткими аннотациями, содержащими основные технические характеристики.

39. Лицо, осуществляющее продажу технически сложных товаров бытового

назначения, по требованию потребителя проверяет в его присутствии комплектность товара, наличие относящихся к нему технических и (или) эксплуатационных документов, правильность цены.

В случае если кассовый чек на товар, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товара, не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

40. Продавец или иное лицо, выполняющее функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у потребителя технически сложного товара бытового назначения, самостоятельная сборка и (или) подключение которого потребителем в соответствии с обязательными требованиями, изложенными в технических и (или) эксплуатационных документах, прилагаемых к товару, не допускается.

В случае если у продавца отсутствует возможность выполнения указанных работ, он обязан довести до сведения потребителя в момент продажи технически сложного товара бытового назначения информацию о лице, выполняющем указанные работы в субъекте Российской Федерации, в котором была осуществлена продажа технически сложного товара бытового назначения, или в субъектах Российской Федерации, граничащих с этим субъектом Российской Федерации.

Продавец вправе привлекать третье лицо для осуществления сборки и (или) установки (подключения) на дому у потребителя технически сложного товара бытового назначения.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующим лицом бесплатно.

41. При дистанционном способе продажи товара возврат технически сложного товара бытового назначения надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения технически сложного товара бытового назначения у этого продавца.

## **Особенности продажи автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов**

42. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) должны пройти предпродажную подготовку, виды и объемы которой определяются изготовителем. В сервисной книжке на товар или ином заменяющем ее документе продавец обязан сделать отметку о проведении такой подготовки.

43. При передаче товара потребителю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы с информацией о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара и поддержания его в пригодном к эксплуатации состоянии, в том числе сервисная книжка или иной заменяющий ее документ (в случае если такие документы представляются в электронной форме, то продавец при передаче товара потребителю обязан довести до сведения потребителя порядок доступа к ним), а также документ, удостоверяющий право собственности на транспортное средство и номерной агрегат.

44. Лицо, осуществляющее продажу, при передаче товара проверяет в присутствии потребителя качество выполненных работ по предпродажной подготовке товара, а также его комплектность.

45. При дистанционном способе продажи товара возврат транспортного средства надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки транспортного средства, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения транспортного средства у этого продавца.

## **Особенности продажи ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней**

46. Продажа ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, произведенных в Российской Федерации, ввезенных на ее территорию, подлежащих опробованию, анализу и клеймению, осуществляется только при наличии на этих изделиях оттисков государственных пробирных клейм, а также оттисков именных (для изделий российского производства).

Допускается продажа ювелирных и других изделий из серебра российского производства без оттиска государственного пробирного клейма.

Продажа ограненных драгоценных камней осуществляется только при наличии сертификата на каждый такой камень.

47. Информация о предлагаемых к продаже ювелирных и других изделиях из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также об ограненных драгоценных камнях должна содержать извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок опробования, анализа и клеймения ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и сертификации драгоценных камней.

48. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, выставленные для продажи, должны быть сгруппированы по их назначению и иметь опломбированные ярлыки с указанием наименования изделия и его изготовителя (или импортера и страны происхождения (производства) изделия), артикула и (или) модели, общего веса изделия, наименования драгоценного металла и его пробы, наименования, веса, формы огранки и качественно-цветовых характеристик вставок драгоценных камней, наименования вставок, не относящихся к драгоценным камням, а также цены изделия.

В случае если драгоценный камень, закрепленный в ювелирном изделии, подвергся обработке, изменившей качественно-цветовые характеристики драгоценного камня, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставок драгоценных камней - «облагороженный».

В случае если вставка, закрепленная в ювелирном изделии, состоит из 2 и более частей, соединенных скрепляющим веществом, одна и (или) более из которых относится к драгоценным камням, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставки - «составной», а также наименование части (частей) вставки, относящихся к драгоценным камням.

При использовании наименования природного минерала для обозначения вставок из материалов искусственного происхождения, закрепленных в ювелирных изделиях из драгоценных металлов, на ярлыках ювелирных изделий должна быть указана информация вместе с наименованием вставок - «синтетический (выращенный)» или «имитация».

49. При передаче приобретенного товара потребителю продавец проверяет соответствие ювелирного изделия данным, указанным на ярлыке, а для ограненных драгоценных камней - соответствие сертификату на каждый ограненный драгоценный камень.

По требованию потребителя в его присутствии проводится взвешивание приобретенного ювелирного и другого изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней с применением средств измерений, находящихся в исправном состоянии и соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений.

50. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоцен-

ных камней, а также ограненные драгоценные камни должны иметь потребительскую упаковку.

51. На территории Российской Федерации допускается продажа ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированных ограненных драгоценных камней дистанционным способом продажи товара.

При дистанционном способе продажи товара возврат ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, а также сертифицированных ограненных драгоценных камней надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара у продавца, и потребительская упаковка. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней у этого продавца.

## Особенности продажи животных и растений

52. Информация о животных и растениях, предлагаемых к продаже, должна содержать их видовое название, сведения об особенностях содержания и разведения. Продавец также должен предоставить следующую информацию:

а) номер и дата разрешения на добывание, оборот, содержание и разведение в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания определенных видов диких животных;

б) номер и дата разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации определенных видов диких животных и дикорастущих растений, выданного компетентным органом страны-экспортера или иным уполномоченным на выдачу такого разрешения органом (в отношении ввезенных в Российскую Федерацию диких животных и дикорастущих растений, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, или конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции);

в) номер и дата свидетельства о внесении зоологической коллекции, частью которой является предлагаемое к продаже дикое животное, в реестр зоологических коллекций, поставленных на государственный учет (в отношении диких животных, разведенных в неволе и являющихся частью зоологической коллекции);

г) ветеринарный сопроводительный документ, оформленный в соответствии со статьей 2.3 Закона Российской Федерации «О ветеринарии», либо ветеринарный паспорт животного, оформленный в соответствии с решением Комиссии Таможенного союза от 18 июня 2010 г. N 317 «О применении ветеринарно-санитарных мер в Евразийском экономическом союзе».

53. В случае если кассовый чек на товар, электронный или иной документ, подтвержда-

ющий оплату товара, не содержит видовое название и количество животных или растений, вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Потребителю передаются сведения о номере и дате одного из документов, указанных в пункте 52 настоящих Правил (при продаже дикого животного или дикорастущего растения).

## **Особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных**

52. Информация о животных и растениях, предлагаемых к продаже, должна содержать их видовое название, сведения об особенностях содержания и разведения. Продавец также должен предоставить следующую информацию:

а) номер и дата разрешения на добывание, оборот, содержание и разведение в полувольных условиях и искусственно созданной среде обитания определенных видов диких животных;

б) номер и дата разрешения на ввоз на территорию Российской Федерации определенных видов диких животных и дикорастущих растений, выданного компетентным органом страны-экспортера или иным уполномоченным на выдачу такого разрешения органом (в отношении ввезенных в Российскую Федерацию диких животных и дикорастущих растений, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, или конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции);

в) номер и дата свидетельства о внесении зоологической коллекции, частью которой является предлагаемое к продаже дикое животное, в реестр зоологических коллекций, поставленных на государственный учет (в отношении диких животных, разведенных в неволе и являющихся частью зоологической коллекции);

г) ветеринарный сопроводительный документ, оформленный в соответствии со статьей 2.3 Закона Российской Федерации «О ветеринарии», либо ветеринарный паспорт животного, оформленный в соответствии с решением Комиссии Таможенного союза от 18 июня 2010 г. N 317 «О применении ветеринарно-санитарных мер в Евразийском экономическом союзе».

53. В случае если кассовый чек на товар, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товара, не содержит видовое название и количество животных или растений, вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Потребителю передаются сведения о номере и дате одного из документов, указанных в пункте 52 настоящих Правил (при продаже дикого животного или дикорастущего растения).

## **Особенности продажи экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных**

54. При продаже экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных продавец обязан предоставить потребителю следующую информацию о предлагаемом к продаже товаре, наличие которой на каждом экземпляре (потребительской упаковке) является обязательным:

- а) технические характеристики носителя, а также записи аудиовизуального произведения, фонограммы, программы для электронных вычислительных машин и базы данных;
- б) сведения об обладателе авторского права и (или) смежных прав на аудиовизуальное произведение, фонограмму, программу для электронных вычислительных машин и базу данных;
- в) номер регистрации программы для электронных вычислительных машин или базы данных, если они были зарегистрированы;
- г) знак информационной продукции.

55. В отношении экземпляров фильмов продавец обязан предоставить потребителю также следующую информацию:

- а) номер и дата прокатного удостоверения;
- б) наименование фильма, страны и студии, на которой снят фильм, год его выпуска;
- в) основные фильмографические данные (жанр, аннотация, сведения об авторе сценария, режиссере, композиторе, исполнителях главных ролей);
- г) продолжительность фильма (в часах и минутах).

56. При передаче оплаченного товара продавец по требованию потребителя предоставляет ему возможность ознакомиться с фрагментами аудиовизуального произведения, фонограммы, демонстрирует работу программы для электронных вычислительных машин и базы данных. Места продажи должны быть технически оснащены для того, чтобы предоставить потребителю возможность проверить качество приобретаемых экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

57. Продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, про-



грамм для электронных вычислительных машин и баз данных осуществляется только в потребительской упаковке.

58. Не допускается продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных при осуществлении розничной торговли с использованием лотков и палаток.

## Особенности продажи строительных материалов и изделий

59. При продаже круглых лесоматериалов и пиломатериалов продавец обязан на доступном для потребителя месте разместить информацию с указанием коэффициентов перевода круглых лесоматериалов и пиломатериалов в плотную кубомассу, кубатуры пиломатериалов и методики измерений, соответствующей требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений. По требованию потребителя продавец обязан ознакомить его с порядком измерения строительных материалов и изделий, установленным стандартами.

60. Вместе с товаром потребителю передается относящаяся к товару документация изготовителя. Если кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товара, не содержит наименование товара, основные показатели, характеризующие этот товар, и количество товара, потребителю по его требованию также передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

61. Продавец должен обеспечить условия для вывоза лесных и строительных материалов транспортом потребителя.

## Особенности продажи иных видов товаров по договору розничной купли-продажи

62. Ткани, одежда, меховые товары и обувь передаются потребителю (по его требованию) в упакованном виде без взимания за потребительскую упаковку дополнительной платы.

63. В случае если кассовый чек на текстильные, трикотажные, швейные, меховые товары и обувь, электронный или иной документ, подтверждающий оплату таких товаров, не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

64. Непериодические издания, имеющиеся в продаже, размещаются в месте

продажи или вносятся в каталоги изданий, имеющихся в наличии.  
Допускается обозначение цены на каждом выставленном для продажи экземпляре издания.

Потребителю должна быть предоставлена возможность беспрепятственного ознакомления с содержанием предлагаемых к продаже непериодических изданий и проверки качества оплаченных товаров. Для этой цели при продаже изданий, воспроизведенных на технических носителях информации, продавец обязан иметь соответствующее техническое оснащение.

65. При продаже мебели сборка мебели осуществляется за отдельную плату, если иное не установлено соглашением сторон.

66. В случае если кассовый чек на мебель, электронный или иной документ, подтверждающий оплату такого товара, не содержит наименование товара и продавца, артикул и (или) модель, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цену каждого предмета, общую стоимость набора мебели, вид обивочного материала, вместе с товаром потребителю по его требованию передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

67. При продаже парфюмерно-косметических товаров потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также иной парфюмерной продукции с использованием для этого бумажных листков, лакмусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров.

68. При передаче потребителю товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке проверка функционирования упаковки в торговом помещении не производится.

69. Пестициды и агрохимикаты до их размещения в месте продажи должны пройти предпродажную подготовку, которая включает проверку качества потребительской упаковки.

70. Продажа пестицидов и агрохимикатов осуществляется только в потребительской упаковке.

71. При осуществлении розничной торговли на автозаправочных станциях в качестве жидкого моторного топлива допускается продажа только автомобильного бензина и дизельного топлива (далее - топливо), которое должно соответствовать требованиям технического регламента Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту» (ТР ТС 013/2011), и отпускаться с применением топливораздаточных колонок, соответствующих обязательным требованиям законодательства Российской Федерации об обеспечении единства измерений. Реализуемое на автозаправочных станциях топливо должно соответствовать заявленным в документах о качестве

(паспорт) и документах об обязательном подтверждении соответствия характеристикам, в том числе марке топлива, и сопровождаться документами о качестве (паспорт), оформленными в соответствии с требованиями технического регламента Таможенного союза «О требованиях к автомобильному и авиационному бензину, дизельному и судовому топливу, топливу для реактивных двигателей и мазуту» (ТР ТС 013/2011).

Продавец обязан по требованию потребителя представить заверенную собственником автозаправочной станции или лицом, эксплуатирующим автозаправочную станцию, либо уполномоченным им лицом копию документа о качестве (паспорт), в том числе с указанием наименования изготовителя, наименования нефтебазы и фактического адреса, с которой произведена отгрузка топлива непосредственно на автозаправочную станцию, где осуществляется реализация топлива по документу о качестве (паспорту), а также размера паспортизированной партии топлива и даты отгрузки.

Предусмотренные абзацем вторым настоящего пункта сведения, подлежащие указанию в документе о качестве (паспорте), могут быть внесены при его оформлении и (или) при заверении копии этого документа в порядке, предусмотренном настоящим пунктом.

72. Продажа товаров, изготовленных из объектов животного мира (меховые и кожаные швейные, галантерейные, декоративные изделия, обувь, пищевые продукты), принадлежащих к видам, занесенным в Красную книгу Российской Федерации, осуществляется при наличии соответствующей документации на товары, подтверждающей, что эти объекты животного мира добыты на основании разрешения (распорядительной лицензии), выдаваемого федеральным органом исполнительной власти в области охраны окружающей природной среды. Продажа ввезенных в Российскую Федерацию товаров, изготовленных из объектов животного мира, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, осуществляется на основании разрешения компетентного органа страны экспортера, а товаров, конфискованных в результате нарушения указанной Конвенции, - на основании разрешения уполномоченного органа.

При продаже таких товаров продавец обязан предоставить потребителю по его требованию сведения о документах, подтверждающих наличие соответствующего разрешения.

### **III. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих правил**

73. Контроль (надзор) за соблюдением настоящих правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

————— Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара

## **Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара**

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям, мотоциклам и другим видам мототехники, 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, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и (или) кожными покровами)

4. Электрические, газовые и газозлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи

5. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию

6. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

## **Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену**

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
8. Мебельные гарнитуры бытового назначения
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелоточарам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года
12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию
13. Животные и растения
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

## Изменения, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации

1. В Правилах оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1998 г. N 814 «О мерах по регулированию оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, N 32, ст. 3878; 2000, N 24, ст. 2587; 2002, N 11, ст. 1053; 2004, N 8, ст. 663; N 47, ст. 4666; 2005, N 15, ст. 1343; N 50, ст. 5304; 2006, N 3, ст. 297; N 32, ст. 3569; 2007, N 6, ст. 765; N 22, ст. 2637; 2009, N 12, ст. 1429; 2010, N 11, ст. 1218; N 22, ст. 3173; N 29, ст. 4470; 2012, N 1, ст. 154; N 17, ст. 1985; N 37, ст. 5002; 2014, N 47, ст. 6543; 2015, N 9, ст. 1328; N 20, ст. 2908; 2017, N 21, ст. 3024; 2018, N 21, ст. 3023; N 53, ст. 8645; 2019, N 14, ст. 1545):

а) в пункте 7:

в подпункте «б» слова «знака соответствия государственным стандартам» заменить словами «знака соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании»;

дополнить подпунктом «л» следующего содержания:

«л») оружие и патроны в месте нахождения потребителя вне торговых объектов

б) дополнить пунктами 8 1 - 8 9 следующего содержания:

8 1. Каждая единица оружия, за исключением механических распылителей, аэрозольных и других устройств, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, а также основные части огнестрельного оружия (ствол, затвор, барабан, рамка, ствольная коробка) должны иметь индивидуальный номер.

Каждая первичная упаковка патронов должна иметь знак соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании, а упаковка веществ и материалов для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию должна иметь сведения о правилах их безопасного использования.

8 2. Информация об оружии, основных частях оружия помимо сведений, предусмотренных законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации, должна с учетом особенностей конкретного оружия содержать:

а) сведения о содержании драгоценных металлов и драгоценных камней в художественно оформленных моделях оружия, об отнесении продаваемого оружия к старинному (антикварному) оружию, копиям старинного (антикварного) оружия, репликам старинного (антикварного) оружия, холодному оружию, имеющему культурную ценность;

б) сведения о порядке возврата поставщику (продавцу) для уничтожения технически неисправных механических распылителей, аэрозольных и других устройств, патронов, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, или указанных товаров, срок годности или хранения которых истек.

8 3. Размещенные в торговом зале оружие, основные части огнестрельного оружия, составные части оружия, патроны к оружию, инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию (далее - товары) должны иметь ярлыки с указанием наименования, марки, модели, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

8 4. По требованию потребителя он должен быть ознакомлен с устройством механизма товара, который должен демонстрироваться в собранном и технически исправном состоянии.

8 5. Продажа товаров осуществляется при представлении потребителем паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя, и документов, установленных статьей 13 Федерального закона «Об оружии».

8 6. Вместе с товаром потребителю передаются:

а) установленные изготовителем комплект принадлежностей и документы;

б) товарный чек, подписанный лицом, непосредственно осуществляющим продажу, в котором указываются наименование товара и продавца, марка, тип, индивидуальный номер оружия, дата продажи и цена товара, сведения о драгоценных металлах и драгоценных камнях, используемых в художественно оформленном оружии, сведения об отнесении продаваемого оружия к старинному (антикварному) оружию, копиям старинного (антикварного) оружия, репликам старинного (антикварного) оружия, холодному оружию, имеющему культурную ценность, сведения о документе, подтверждающем соответствие проданного товара законодательству Российской Федерации о техническом регулировании, сведения о произведенных контрольных отстрелах огнестрельного оружия с нарезным стволом (при отсутствии таких сведений в паспорте на оружие);

в) заполненный продавцом дубликат лицензии потребителя на приобретение оружия.

8 7. При получении товара потребитель проверяет правильность заполнения продавцом дубликата лицензии (лицензии) потребителя на приобретение оружия и расписывается в лицензии, а также в книге учета продавца.

8.8. Потребитель при возврате товаров ненадлежащего качества обязан представить продавцу документ, удостоверяющий его личность, а в случае возврата оружия, подлежащего регистрации в федеральном органе исполнительной власти, уполномоченном в сфере оборота оружия, - также документ, подтверждающий предварительное уведомление о намерении возврата оружия, предусмотренное абзацем вторым пункта 17 настоящих Правил.

Возврат товаров ненадлежащего качества оформляется актом.

8 9. Положения подпункта «в» пункта 8 6, пункта 8 7 настоящих Правил, за исключением требования к потребителю расписаться в книге учета продавца, не применяются к отношениям по продаже тех видов и типов оружия и патронов к нему, на приобретение которых лицензия не требуется.»;

в) в подпункте «б» пункта 14 слова «знака соответствия государственным стандартам» заменить словами «знака соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании».

2. В Правилах противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 сентября 2020 г. N 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2020, N 39, ст. 6056):

а) абзац третий пункта 113 изложить в следующей редакции:

«Патроны к оружию должны храниться в шкафах из негорючих материалов, исключающих разлет патронов в случае пожара (возгорания), и установленных в помещениях, отгороженных от других помещений противопожарными перегородками и перекрытиями.»;

б) пункт 115 изложить в следующей редакции:

«115. Непосредственно в здании магазина розничной торговли оружием и (или) патронами разрешается хранить не более 50 килограммов дымного пороха или 50 килограммов бездымного пороха.».



Отпечатано в ООО «Издательство «Белая река»  
Россия, Республика Башкортостан, 450078, г. Уфа, ул. Кирова, 109  
Подписано в печать 29.04.2021. Заказ №210760. Тираж 1628 шт

Уфа, 2021

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан по адресу:  
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703  
с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов

**телефон**  
**«горячей линии»**  
**8 (347) 218-09-78**

*Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена необходимая и актуальная информация для потребителей.*

**trade.bashkortostan.ru ▶**

