

**ПРАВА**

# **ПОТРЕБИТЕЛЯ**

ВОЗМОЖНОСТИ  
СПРАВОЧНО-ПОИСКОВЫХ СИСТЕМ

законодательство, судебная практика

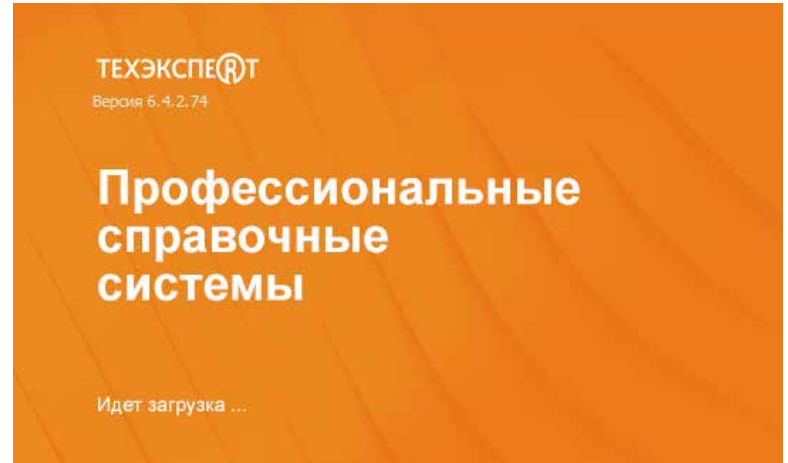


# ИСТОЧНИКИ

— откуда брать законы и  
ПОСТАНОВЛЕНИЯ



**КонсультантПлюс**  
надежная правовая поддержка





**КонсультантПлюс**  
надежная правовая поддержка



Консультант  
Плюс



## **СОДЕРЖАНИЕ**

*тексты законов, постановлений, указов и других  
нормативных актов федерального уровня и  
акты Свердловской области*

## **ПОИСК ДОКУМЕНТОВ**

*по дате, номеру, содержанию*

## **ПРАВОВОЙ НАВИГАТОР**

*если ничего не известно*

# ПРАВОВОЙ НАВИГАТОР

Для поиска информации по конкретному правовому вопросу

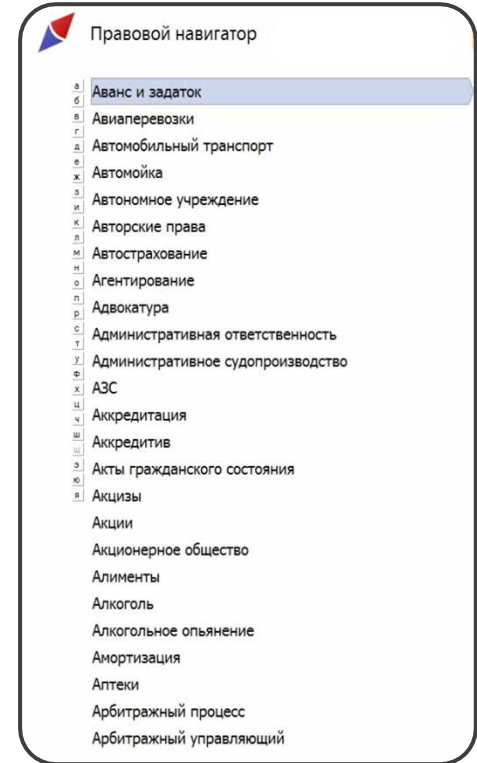


Консультант  
Плюс



## СТРУКТУРА

- ГРУППЫ КЛЮЧЕВЫХ ПОНЯТИЙ  
левый столбец
- КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ  
правый столбец



# ПРАВОВОЙ НАВИГАТОР



Консультант  
Плюс



- ВВОД ЗАПРОСА  
в оранжевую поисковую строку
- ПОИСК ПОДХОДЯЩЕЙ ГРУППЫ  
в левом окне
- ИЗУЧЕНИЕ  
списка ключевых понятий

Использование **алфавитного указателя**  
в левом окне для быстрой навигации



- а Закупки
- б Залог
- в Запчасти
- г **Защита прав потребителей**
- д Защита прав человека
- е Земельный налог
- ж Земля
- з Игровой бизнес
- и Издательская деятельность
- к Изделия медицинского назначения
- л Износ
- м Импорт
- н Имущественные права
- о Имущественный комплекс
- п ИНН
- р Инвалиды
- с Инвентаризация
- т Инвентарь
- у Инвестиции
- ф Инвестиционный фонд
- х Индивидуальный предприниматель
- ц Инкассо
- ш Инкотермс
- щ Иностранные организации
- ъ Иностранные работники
- ы Иностранцы
- я Интеллектуальная собственность
- ..

### ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- Административная ответственность за нарушение прав потребителей
- Банкротство туроператора
- Бремя доказывания по делам о защите прав потребителей
- Введение потребителя в заблуждение
- Взыскание неустойки по закону о защите прав потребителей
- Возврат брака
- Возврат денег за некачественный товар
- Возврат денег за путевку
- Возврат денег за путевку из-за коронавируса
- Возврат денег за турпутевку
- Возврат денег потребителю за некачественный товар
- Возврат денег, уплаченных за подарочный сертификат
- Возврат денежных средств покупателю
- Возврат качественного товара
- Возврат некачественного товара после истечения гарантийного срока
- Возврат потребителем качественного продовольственного товара продавцу
- Возврат потребителем некачественного продовольственного товара
- Возврат продовольственных товаров
- Возврат стоимости туристского продукта и возмещение убытков при банкротстве туроператора
- Возврат технически сложного товара
- Возврат товара
- Возврат товара без чека
- Возврат товара надлежащего качества
- Возврат товара потребителем
- Возврат товара приобретенного дистанционным способом
- Возмещение убытков потребителю

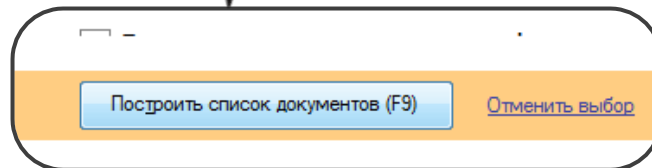


КОНСУЛЬТАНТ  
ПЛЮС



## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

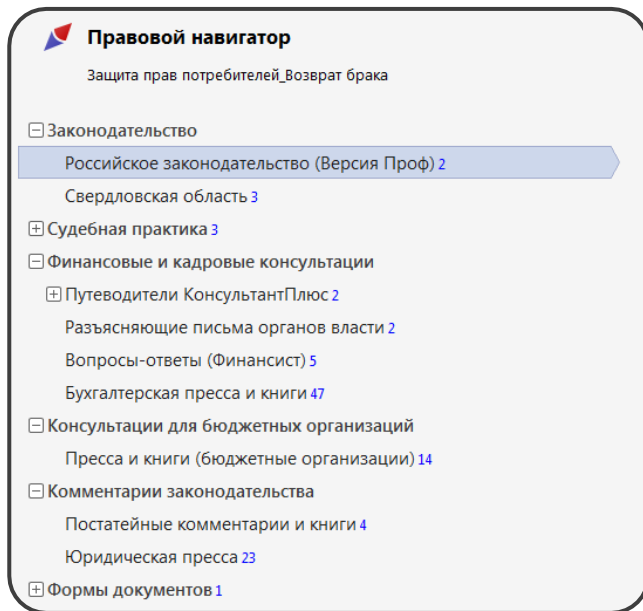
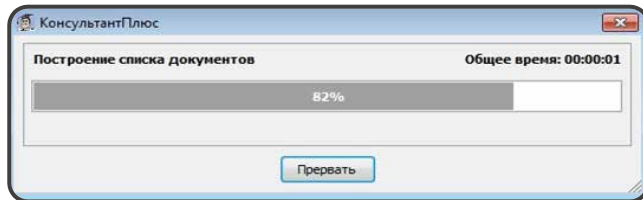
- Административная ответственность за нарушение прав потребителей
- Банкротство туроператора
- Бремя доказывания по делам о защите прав потребителей
- Введение потребителя в заблуждение
- Взыскание неустойки по закону о защите прав потребителей
- Возврат брака
- Возврат денег за некачественный товар
- Возврат денег за путевку







КОНСУЛЬТАНТ  
Плюс



Найдя в Правовом навигаторе нужное понятие/ситуацию, нужно поставить галочку в соответствующем «окошке» и нажать кнопку «Построить список документов» внизу страницы



Консультант  
Плюс



Получившийся список документов разделён по статусу и типу документа (документы, финансовые консультации, судебная практика). Чтобы посмотреть документы другого типа, необходимо в левом меню выбрать нужный раздел

Поиск в списке

Российское законодательство (Версия Проф) [1:2]  Сортировка: Комплексная ▾

- ["Гражданский кодекс Российской Федерации \(часть вторая\)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ](#)  
(ред. от 27.12.2019, с изм. от 28.04.2020)  
| Статья 475. Последствия передачи товара ненадлежащего качества
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020)  
["О защите прав потребителей"](#)  
| Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков



КОНСУЛЬТАНТ  
Плюс



Возврат брака

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей"

Подготовлены [редакции](#) документа с изменениями, не вступившими в силу

Статья 17. Судебная защита прав потребителей

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.  
(п. 3 в ред. Федерального закона от 18.07.2011 N 242-ФЗ)  
(см. текст в предыдущей [редакции](#))

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

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков  
(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)  
(см. текст в предыдущей [редакции](#))

Перспективы и риски споров в суде общей юрисдикции. Ситуации, связанные со ст. 18

Развернуть

Справка | **Оглавление** | Редакции

- Доп. информация к документу
- Обзор изменений документа
- Сравнить с предыдущей редакцией

ВС: Нарушителя "масочного режима" не обслуживают на кассе, если НПД региона обязывает носить СИЗ и разрешает такой отказ

При каком условии не нужно платить госпошлину

Важно: Основные выводы из практики по ст. 18



Консультант  
Плюс



## Справочная информация

### **КОРОНАВИРУС И АНТИКРИЗИСНЫЕ МЕРЫ**

Перечень мер в связи с коронавирусом (COVID-19)

Ответственность за нарушение нормативных актов и предписаний в связи с коронавирусом

Антикризисные меры в субъектах Российской Федерации

### **КАЛЕНДАРИ**

Производственный календарь

Календарь бухгалтера

Календарь представления статистической отчетности

Календарь кадровика

Правовой календарь

Таможенный календарь

### **ФОРМЫ В MS-WORD, MS-EXCEL И ГРАФИЧЕСКИХ ФОРМАТАХ**

Формы налогового учета и отчетности

Формы первичных учетных документов

Формы бухгалтерской отчетности

Формы статистического наблюдения

Формы учета и отчетности бюджетных, казенных, автономных учреждений

### **КУРСЫ ВАЛЮТ. СТАВКИ И НОРМАТИВЫ БАНКА РОССИИ**

Курсы доллара США и евро

Курсы иностранных валют

Ключевая ставка и ставка рефинансирования

Иные ставки и нормативы Банка России

### **ТРУДОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ, СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА**

Минимальный размер оплаты труда в РФ

Прожиточный минимум



система ГАРАНТ

Например, трудовые требования

Главная Новости ПРАЙМ Энциклопедия решений Все решения

Универсальная страница (выбрать другую)

- Региональные акты
- Судебная практика
- Энциклопедия решений**
  - Налоги и взносы
  - Договоры и иные сделки
  - Трудовые отношения, кадры
  - Госсектор: учет, отчетность, финконтроль
  - Хозяйственные ситуации
  - Проверки организаций и предпринимателей
  - Корпоративное право
  - Бухгалтерский учет и отчетность
  - Кассовые операции, ККТ
  - Государственные и корпоративные закупки
  - Управляющие компании в многоквартирных домах
  - Персональные данные
  - Банкротство
  - Домашняя правовая энциклопедия**
- Энциклопедия судебной практики

*Решения по часто встречающимся  
жизненным ситуациям в удобной для  
использования форме*



Разделены по **различным  
аспектам** нашей жизни



Гарант



- [Налоги и взносы](#)
- [Договоры и иные сделки](#)
- [Трудовые отношения, кадры](#)
- [Госсектор: учет, отчетность, финконтроль](#)
- [Хозяйственные ситуации](#)
- [Проверки организаций и предпринимателей](#)
- [Корпоративное право](#)
- [Бухгалтерский учет и отчетность](#)
- [Кассовые операции, ККТ](#)
- [Государственные и корпоративные закупки](#)
- [Управляющие компании в многоквартирных домах](#)
- [Персональные данные](#)
- [Банкротство организации и гражданина](#)
- [Домашняя правовая энциклопедия](#)

## Домашняя правовая энциклопедия

[Автомобиль и другие транспортные средства](#)

[Деньги и банки](#)

[Семья и дети](#)

[Военная служба](#)

[Образование](#)

[Гражданство](#)

[Дом \(жилище\)](#)

[Государство](#)

[Работа](#)

[Наследование](#)

[Пенсии](#)

[Страхование](#)

[Правосудие](#)

[Отдых, туризм](#)

[Земельный участок](#)



Гарант





## Домашняя правовая энциклопедия. Права потребителей

### **Потребитель**

[Кто такой потребитель](#)

[Кто не является потребителем](#)

[Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителя](#)

[Обязательная информация о товарах, работах, услугах](#)

### **Качество товаров**

[Качество товаров. Гарантийный срок](#)

[Качество пищевых продуктов](#)

[Санитарные требования к пищевым продуктам](#)

[Требования к детскому и диетическому питанию](#)

[Пищевые продукты ненадлежащего качества](#)

[Срок годности](#)

[Срок хранения и срок реализации](#)

[Сертификация товара](#)

### **Права покупателя**

[Продавец](#)



Гарант







## Обязательная информация о товарах, работах, услугах

**Информация о товарах (работах, услугах)** в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иного установленного законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

- сведения об **основных потребительских свойствах** товара:

- состав (в том числе наименование биологически активных добавок, генно-инженерно-модифицированных организмов);

- пищевая ценность;

- назначение;

- условия применения и хранения;

- способы изготовления готовых изделий;

- вес (объем);

- дата и место изготовления и упаковки;

- противопоказания для их применения;

- цену в рублях и условия приобретения товара после их передачи (выполнения, оказания услуги);

- гарантийный срок, если он установлен;

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иного установленного 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;

Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями)



Гарант



# СТАТЬИ

Все статьи в энциклопедии содержат подробную информацию и **ССЫЛКИ НА ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО**, определяющее те аспекты проблемы, о которых говорится в статье

Это **ГОТОВЫЕ ОТВЕТЫ** на вопросы, возникающие у граждан



Гарант



# СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

## Энциклопедия судебной практики

- Практика по Гражданскому кодексу
- Практика по Трудовому кодексу
- Практика по Налоговому кодексу
- Практика по Закону о защите прав потребителя

## Закон о защите прав потребителей

Преамбула Закона "О защите прав потребителей"

[Общие положения \(ст.ст. 1 - 17\)](#)

[Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям \(ст.ст. 18 - 26.2\)](#)

[Защита прав потребителей при выполнении работ \(оказании услуг\) \(ст.ст. 27 - 39.1\)](#)

▶ [Государственная и общественная защита прав потребителей \(ст.ст. 40 - 46\)](#)



Гарант



# СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

## Закон о защите прав потребителей

Преамбула Закона "О защите прав потребителей"

### ▾ Общие положения (ст.ст. 1 - 17)

Качество товара (работы, услуги) (ст. 4)

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

Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара (ст. 6)

Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) (ст. 7)

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

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце) (ст. 9)

Информация о товарах (работах, услугах) (ст. 10)

Режим работы продавца (исполнителя) (ст. 11)

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



Гарант



# СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

Энциклопедия судебной практики  
Качество товара (работы, услуги)  
(Ст. 4 Закона "О защите прав потребителей")

... в соответствии с требованиями к качеству...

## 1. Определение качества товара (работы, услуги)

1.1. Гражданин вправе рассчитывать на то, что работа (услуга), за которой он обратился, должна отвечать требованиям к качеству, а также тем целям, для которых она обычно используется.

Обзор суд

Обзор судебной практики Верховного Суда РФ N 2 (утв. Президиумом Верховного Суда Российской Федерации 26 июня 2015 г.) (пункт 2)

Исходя из  
организаци

Данная правовая позиция также содержится в следующих судебных решениях

## 1.2. Оказание лечения, в

Определени

Данная правовая позиция также содержится в следующих судебных решениях



Гарант



ТЕХЭКСПЕРТ®

Версия 6.4.2.74

# Профессиональные справочные системы

Идет загрузка ...



ТехЭксперт

ТЕХЭКСПЕРТ

# НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

справочно-информационной системы

*К различным группам товаров  
и услуг предъявляются  
определённые требования,  
отражённые в нормативно-  
технической документации*

**ГОСТы**  
**ТУ**  
**СанПиНы**

# СОДЕРЖАНИЕ СИСТЕМЫ



*ТехЭксперт*

ТЕХЭКСПЕРТ

- Законодательство РФ
- Нормативно-техническая документация
- Реформа технического регулирования
- Технические регламенты



НОРМЫ, ПРАВИЛА, СТАНДАРТЫ, ТЕХНИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ



Информационный канал  
"Техэксперт": "Реформа  
технического регулирования"



Техэксперт: Базовые  
нормативные документы



Атрибутный поиск

Специальный вид поиска  
документов по атрибутам



Новости Covid-19. Антикризисные  
меры

Утвержден новый временный порядок  
расследования страховых случаев  
причинения вреда...

Правительство продлило срок въезда в  
Российскую Федерацию по  
приложению "Путешествую без..."

В 2020 году химическая  
промышленность России выросла на  
5,4%

[Читать все »](#)



Новости федерального  
законодательства

Уточнен перечень НПА, которые не  
будут отменены в рамках регуляторной  
гильотины

Определены особенности проведения  
ГИА по образовательным программам  
основного общего и...

Утвержден новый временный порядок  
расследования страховых случаев  
причинения вреда...

[Читать все »](#)



Новости технического  
регулирования

Методы определения генетически  
модифицированных кукурузы и рапса

ASTM International публикует стандарт  
на тему барьерных масок для лица и  
технический...

Итоги заседания РГ по вопросам  
оценки соответствия продукции  
железнодорожного транспорта

[Читать все »](#)



ТехЭксперт



ТехЭксперт

ТЕХЭКСПЕРТ



Техэксперт:  
Базовые нормативные документы

Онлайн-услуги

Новости

Состав продукта

апрель'20 май'20 июнь'20 июль'20 август'20 сентябрь'20 октябрь'20 ноябрь'20 декабрь'20 январь'21 февраль-март'21

Информационные разделы, входящие в состав продукта:

- Указатель стандартов
- Классификаторы России
- Нормы, правила, стандарты и законодательство по техническому регулированию



ТехЭксперт

ТЕХЭКСПЕРТ

## Нормы, правила, стандарты и законодательство по техническому регулированию

Основы законодательства о техническом регулировании. Технические регламенты

Промышленная безопасность

Пожарная безопасность

Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения

Охрана и безопасность труда

Природные ресурсы и охрана окружающей среды

▶ Техническое регулирование в отдельных отраслях

Стандартизация и сертификация. Метрология. Качество продукции

Лицензирование. Саморегулирование

Энергоэффективность

Надзор за соблюдением требований технических регламентов

## Нормы, правила, стандарты и законодательство по техническому регулированию

Все нормы, правила, стандарты

Все законодательство России

Архив

Стандарты Беларуси

Информационный раздел (база данных) "Нормы, правила, стандарты и законодательство по техническому регулированию" представляет собой электронную библиотеку действующих правовых актов и нормативно-технических документов, регламентирующих вопросы технического регулирования. Кроме этого, в информационном разделе представлены документы, регламентирующие порядок организации и осуществления повседневной деятельности предприятий и организаций различных отраслей экономики, включая узкоспециализированные вопросы деятельности различных отраслей.

Информационный раздел, учитывая широкий диапазон представленных в нем документов, предназначен для предприятий и организаций различных отраслей экономики.

В информационный раздел включены:

- правовые акты, отнесенные законодательством Российской Федерации к техническому регулированию, технические регламенты, перечни национальных стандартов, обязательных и рекомендуемых для применения технических регламентов, правовые акты общеправового, общезначимого характера, принятые различными органами государственной власти;

- национальные стандарты (ГОСТ, ГОСТ Р), строительные нормы и правила (СНИП, СП, СН, ВСН, РСН), санитарные нормы и правила (СанПиН, СП), руководящие документы (РД), нормы и правила органов надзора (ПБ, НПБ), методические указания и рекомендации, инструкции, документы сметной нормативной базы в строительстве (ГЭСН, ФЕР, ГСН, ЕРЕР) и другие технические документы.

Для классификации наиболее важных и востребованных документов в области технического регулирования использован следующий тематический классификатор:

Основы законодательства о техническом регулировании. Технические регламенты  
Промышленная безопасность  
Пожарная безопасность

# Указатель стандартов

## Разделы классификатора (коды ОКС/МКС)

- 01 Общие положения. Терминология. Стандартизация. Документация
- 03 Социология. Услуги. Организация фирм и управление ими. Администрация. Транспорт
- 07 Математика. Естественные науки
- 11 Здравоохранение
- 13 Охрана окружающей среды, защита человека от воздействия окружающей среды. Безопасность
- 17 Метрология и измерения. Физические явления
- 19 Испытания
- 21 Механические системы и устройства общего назначения
- 23 Гидравлические и пневматические системы и компоненты общего назначения
- 25 Машиностроение
- 27 Энергетика и теплотехника
- 29 Электротехника
- 31 Электроника
- 33 Телекоммуникации. Аудио- и видеотехника
- 35 Информационные технологии. Машины контрольные
- 37 Технология получения изображений
- 39 Точная механика. Ювелирное дело
- 43 Полужно-транспортная техника



Новые



Измененные



Отмененные



ТехЭксперт

ТЕХЭКСПЕРТ














ТехЭксперт

ТЕХЭКСПЕРТ

## 11, Здоровоохранение

### РАЗДЕЛЫ КЛАССИФИКАТОРА (КОДЫ ОКС/МКС): 11





 Фильтр  Сортировка

	11.020, Медицинские науки и условия по обеспечению охраны здоровья в целом
	11.040, Медицинское оборудование
	11.060, Стоматология
	11.080, Стерилизация и дезинфекция
	11.100, Лабораторные препараты
	11.120, Фармацевтика
	11.140, Больничное оборудование
	11.160, Первая помощь
	11.180, Средства помощи для лиц с физическими недостатками и увечьями
	11.200, Регулирование рождаемости. Механические контрацептивы
	11.220, Ветеринария

11.060.10, Стоматологические материалы

В СПИСКЕ ЭЛЕМЕНТОВ: 41

Фильтр Сортировка

Обозначение и наименование	Классиф. по ОКС/МКС	Классиф. по КГС (группа)	Дата начала действия	Степень гарм.	Изменения/поправки	Дополнительная информация
 <i>ГОСТ 31071-2012 (ISO 6876:1986) Материалы стоматологические для пломбирования корневых каналов зубов. Общие технические требования. Методы испытаний</i>	11 11.060 11.060.10		01.01.2015	Модифицирован (MOD) ISO 6876:1986		Введен впервые
 <i>ГОСТ 31566-2012 (ISO 12163:1999) Воск зуботехнический базисный. Технические требования. Методы испытаний</i>	11 11.060 11.060.10		01.01.2015	Модифицирован (MOD) ISO 12163:1999		Введен впервые
 <i>ГОСТ 31567-2012 (ISO 1561:1995) Воск зуботехнический моделировочный. Технические требования. Методы испытаний</i>	11 11.060 11.060.10		01.01.2015	Идентичен (IDT) ISO 1561:1995		Введен впервые
 <i>ГОСТ 31568-2012 (ISO 6873:1998) Гипсы стоматологические. Общие технические условия</i>	11 11.060 11.060.10	P. P2. P22.	01.01.2015	Модифицирован (MOD) ISO 6873:1998		Введен впервые

*ГОСТ 31071-2012 (ISO 6876:1986) Материалы стоматологические для пломбирования корневых каналов зубов. Общие технические требования. Методы испытаний*



ТехЭксперт

ТЕХЭКСПЕРТ

# СОУНБ им. В. Г. Белинского

Отдел  
ЭЛЕКТРОННЫХ РЕСУРСОВ

*кабинет 217*

[inform@library.uraic.ru](mailto:inform@library.uraic.ru)

+7 (343) 304-60-15,  
**добавочный 320**

г. Екатеринбург, улица  
Белинского, 15

Ознакомиться со всеми справочно-информационными системами можно в отделе электронных ресурсов

За консультацией по возникающим вопросам можно обращаться к сотрудникам отдела