

Информационный (лекционный) материал ко Всемирному дню защиты прав потребителей – «Безопасные товары, уверенные потребители».

Всемирный день защиты прав потребителей проводится ежегодно 15 марта, начиная с 1983 года, а с 1994 года широко отмечается и в Российской Федерации.

В 2026 году девиз Всемирного дня защиты прав потребителей – «Безопасные товары, уверенные потребители».

В эпоху онлайн-торговли и глобальных цепочек поставок проблема безопасности продукции стала масштабной. Наличие надежных правовых рамок, защищающих граждан от некачественной и опасной продукции, становится необходимостью. Последствия небезопасных товаров – это не просто испорченное настроение, это угроза жизни и здоровью граждан.

В современном мире, где выбор товаров становится все более разнообразным, безопасность и качество продуктов выходят на первый план. Потребители часто сталкиваются с риском приобрести подделку или некачественный товар. Одним из эффективных инструментов защиты потребителей является государственная система маркировки «Честный ЗНАК», которая указывает на безопасность товаров. Каждый товар получает уникальный цифровой код, который хранит информацию о сроке годности, составе, производителе и стране происхождения, а также документацию — сертификаты, патенты и другие подтверждения соответствия стандартам и регламентам.

С апреля 2024 года код защищает покупки в магазинах: касса проверяет код и, если с товаром что-то не так или истёк срок годности, не пробивает его.

Преимущества использования системы «Честный знак»:

Система «Честный знак» не только защищает от подделок, но и предоставляет множество выгод для потребителей:

Уверенность в качестве товаров: Потребители могут быть уверены в том, что приобретают безопасные и качественные продукты.

Защита здоровья: Система помогает избежать покупки опасной или просроченной продукции.

Контроль со стороны государства: Это уменьшает дефицит и способствует очищению рынка от подделок.

Важно помнить, безопасные продукты — это вопрос выживания, а не комфорта.

В России безопасность товаров для потребителей регулируется Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», в соответствии с которым 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 потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Основная цель кампании. Цель Всемирного дня защиты прав потребителей в 2026 году заключается в следующем:

- Привлечь внимание общественности к вопросам безопасности товаров и услуг.
- Повысить уровень осведомленности среди потребителей относительно их прав и обязанностей.
- Способствовать развитию культуры безопасной торговли и потребления.
- Укрепить сотрудничество между различными заинтересованными сторонами, включая государственные органы, бизнес-сообщества и общественные организации.

Причины выбора девиза.

Современная эпоха характеризуется активным развитием технологий и расширением возможностей онлайн-покупок. Несмотря на удобство, это также создает риски для покупателей, особенно в связи с качеством и безопасностью приобретаемой продукции. Поэтому лозунг подчеркивает следующую важность наличия надежных механизмов контроля качества и безопасности товаров, необходимость повышения уровня информированности потребителей о рисках и угрозах, связанных с некачественными товарами и значимость укрепления международного сотрудничества в области стандартизации и сертификации продукции.

Практические рекомендации для потребителей.

Чтобы обеспечить себе защиту и уверенность при совершении покупок, рекомендуется придерживаться ряда простых рекомендаций:

- Проверять репутацию продавца и наличие сертификатов соответствия.
- Ознакомляться с отзывами других покупателей.
- Обращать внимание на маркировку продукции и инструкции по эксплуатации.
- Сохранять чеки и гарантийные талоны.
- Немедленно сообщать о выявленных проблемах или дефектах товара соответствующим органам и производителю.

Таким образом, девиз Всемирного дня защиты прав потребителей в 2026 году призван обратить внимание на ключевые проблемы современного рынка товаров и услуг. Важно осознавать, что каждый потребитель имеет право на

получение качественных и безопасных товаров, а также на надежную защиту своих законных интересов. Вместе мы можем создать общество, где каждый чувствует себя уверенно и защищено, совершая покупки и пользуясь услугами.

2026 год: Почему безопасность товаров — глобальный вызов?

Тема 2026 года выбрана не случайно. В эпоху онлайн-торговли и глобальных цепочек поставок проблема безопасности продукции достигла нового масштаба. По данным Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), ошеломляющие 87% отозванных или запрещенных товаров все еще доступны для покупки в интернете. Многие страны, особенно с низким уровнем доходов, не имеют надежных правовых рамок, защищающих граждан от некачественной и опасной продукции.

Последствия небезопасных товаров - это не просто испорченное настроение. Это:

- Угроза жизни и здоровью. От детских игрушек с токсичными красителями до электроники, вызывающей пожар.
- Подрыв экономического доверия. Когда потребитель теряет уверенность, страдает вся рыночная система.
- Глобальное неравенство. Бремя некачественных товаров непропорционально ложится на наиболее уязвимые слои населения по всему миру.

Компания 2026 года ставит перед собой амбициозные цели: привлечь внимание к этой проблеме, поддержать развитие международных стандартов и усилить сотрудничество между потребителями, бизнесом и регуляторами.

Эта работа ведется в рамках государственной стратегии. Например, Энергетическая стратегия Российской Федерации на период до 2035 года предусматривает меры по переходу на экологичные виды топлива и повышению энергоэффективности, что напрямую влияет на потребительский рынок и качество жизни.

В 2026 году фокус Роспотребнадзора сместится на мониторинг рынка, контроль безопасности товаров (особенно распространяемых дистанционно) и просвещение граждан об их праве на безопасность. Практика проведения «горячих линий», тематических уроков в школах и вузах и консультаций для предпринимателей будет адаптирована под новую тему.

Право на безопасность - это не пассивная гарантия, а активная позиция. Вот несколько советов, основанных на принципах, продвигаемых потребительскими организациями по всему миру:

- 1) **Требуйте информацию.** Ваше право — знать все о товаре: состав, срок годности, условия безопасного использования, контакты производителя. Отсутствие маркировки на русском языке - уже тревожный сигнал.

2) Проверьте перед покупкой. Изучайте отзывы, ищите результаты независимых испытаний (например, на сайте Роскачества), проверяйте наличие сертификатов соответствия.

3) Осторожность в онлайн-покупках. Скептически относитесь к подозрительно низким ценам на известные бренды. Проверьте репутацию продавца, юридический адрес и условия возврата.

4) Реагируйте на нарушения. Обнаружили опасный товар? Не оставайтесь в стороне. Сообщите об этом в Роспотребнадзор через сайт или горячую линию. Ваша жалоба может предотвратить чью-то беду.

5) Поддерживайте легальный бизнес. Покупая контрафактную или несертифицированную продукцию, вы финансируете рынок, где правит бал безответственность и пренебрежение безопасностью.

Заключение: уверенность как основа рынка.

Девиз «Безопасные товары, уверенные потребители» — это не просто лозунг на один день. Это формула здоровой экономики. Уверенность потребителя - это топливо для честного бизнеса, стимул для инноваций и лучший контролер для недобросовестных производителей.

15 марта 2026 года - это повод задуматься не только о своих правах, но и о своей роли. В глобальном мире ответственность за безопасность рынка распределена между всеми: международными организациями, такими как Consumers International и ООН, национальными регуляторами, как Роспотребнадзор, бизнесом и, конечно, нами — потребителями. Только совместными усилиями можно построить мир, где покупка не будет связана с риском, а уверенность станет нормой.

Наиболее часто задаваемые вопросы потребителей и ответы на них:

Мне попала просрочка/товар с дефектами, что делать?

Вы можете либо отказаться от товара (кроме сложной техники) и вернуть деньги, либо потребовать замену, либо потребовать соразмерное уменьшение его цены. Это право вам дают статья 503 Гражданского кодекса РФ и статья 18 Закона «О защите прав потребителей».

Важно: при возврате денег продавец не может удерживать сумму, на которую понизилась стоимость товара при его частичном использовании, потери товарного вида и т. п.

Я могу обратиться с претензией только в гарантийный срок?

Нет, не только. Вы можете прийти в магазин с претензией о недостатках товара в течение гарантийного срока товара. Гарантийный срок начинается с того момента, как товар оказался у вас. Но если мы говорим о сезонных товарах, есть особенность — их гарантийный срок и срок службы «исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя

из климатических условий места нахождения потребителей». Например, Согласно Постановлению Главы Администрации Ульяновской области от 27 февраля 1998 года №35, весенний сезон для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) в Ульяновской области длится с 1 апреля по 15 мая. В Москве немного иначе — весна начинается с 1 марта.

Если срок гарантии не установлен, то вы можете предъявить претензию в пределах двух лет с того дня, как получили товар (если не оговорен более долгий срок).

Постгарантийный период

Если гарантия на товар меньше двух лет, и недостатки вы обнаружили после того, как она закончилась, но в пределах двух лет, вы все равно можете предъявить требования продавцу, изготовителю или импортеру, но только если докажете, что недостатки эти возникли до покупки или по причинам, которые возникли до передачи товара вам.

Я потерял чек, мне отказывают в возмещении

Отсутствие у вас товарного или кассового чека не может быть основанием для отказа в удовлетворении ваших требований.

На ценнике была одна цена, на кассе пробили другую. Так можно?

Так нельзя. В магазине по закону обязаны менять ценники на актуальные вовремя. Продажа товара с нарушениями влечет наложение штрафа — по статье КоАП его максимальная сумма составляет 30 тыс. рублей.

Мне говорят, что без покупки одного товара я не смогу купить тот, который хочу. Это законно?

Незаконно. Иногда так делают, когда продают страховые продукты. Но законом запрещено обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных.

Я хочу вернуть одежду, потому что она мне не подошла, это возможно?

Любой товар, в котором есть недостатки, можно обменять или вернуть, как мы писали выше. Если же вы просто передумали, от большинства покупок также можно отказаться в течение 14 дней без объяснения причин, если они не были в употреблении и сохранили свои свойства, а у вас есть доказательство приобретения у конкретно этого продавца. Можно обменять его или вернуть деньги. Это прописано в статье 502 Гражданского кодекса и в статье 25 Закона «О защите прав потребителей».

Могу ли я вернуть то, что куплено через интернет?

Да. Исключение составляет товар, который сделан по индивидуальным параметрам (например, сшитая на заказ одежда, брелок с персональной дарственной надписью, кухня по индивидуальным меркам).

Обменять/вернуть товар, купленный через интернет, можно в течение семи дней с момента его фактической передачи покупателю без объяснения причин (п. 4 ст. 26.1 закона о защите прав потребителей). Отказаться от заказа до момента доставки можно в любое время.

Какие товары нельзя вернуть:

Основные группы товаров, не подлежащие возврату:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (например, медицинские приборы, средства гигиены полости рта, лекарственные препараты и т. д.);
- предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки и т. д.);
- парфюмерно-косметические товары;
- текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, ленты, тесьма, кружево и другие);
- провода, шнуры, кабели;
- строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и т. д.) и другие товары, отпускаемые на метраж;
- швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);
- товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

Когда мне вернут деньги?

Продавец обязан вернуть вам деньги (или возместить расходы на ремонт) в течение 10 дней со дня предъявления претензии. За каждый день задержки выполнения требования продавец (импортер или изготовитель) должен будет заплатить неустойку в размере одного процента от цены товара.

Заменить товар продавец обязан в течение семи дней, а если нужна дополнительная проверка качества товара продавцом, то в течение 20 дней.

Если у продавца на момент обращения нет нужного для замены товара, то срок увеличивается до месяца.

А если продавец отказывается возвращать деньги или менять товар?

Обратитесь в Роспотребнадзор, Если это не даст эффекта, то обращайтесь в суд.

Если дело дойдет до суда и вы выиграете процесс, изготовитель (исполнитель, продавец, импортер и т. д.) заплатит штраф в размере 50 % от суммы, присужденной вам.

Моральный вред вам по закону тоже могут компенсировать — сумму выплаты определит суд. Она не связана с размером возмещения имущественного вреда.