Всемирный день защиты прав потребителей отмечается ежегодно 15 марта. Эта дата выбрана не случайно, ведь именно 15 марта 1961 года американский президент Джон Кеннеди на своём выступлении в Конгрессе сформулировал четыре правила потребителя, которые и легли в основу законодательства многих стран.

Итак, первое, на что имеет право современный потребитель, это безопасность. К ней добавляется право на информацию, на выбор, а также право быть услышанным. Четыре других права были добавлены к этому списку чуть позднее: права на возмещение ущерба, удовлетворение базовых потребностей, потребительское образование и здоровую окружающую среду.
 В международный календарь день защиты прав потребителей вошел в 1983 году, и тогда же он был впервые отмечен. В нашей стране это событие не праздновали вплоть до 1992 года, когда был принят закон о защите прав потребителей.
 С 1990 года существует Союз потребителей Российской Федерации. За несколько десятилетий его работы более миллиона граждан России обратилось в эту организацию и получило квалифицированную помощь.

Всемирный день защиты прав потребителей в 2018 году проходит под девизом: «Making digital marketplaces fairer» — «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными».

В 2017 году  Международная Федерация потребительских организаций (Consumers International — CI) также сосредоточила внимание общественности на электронной коммерции, когда в качестве девиза был предложен слоган «Consumer Rights in the Digital Age» — «Потребительские права в цифровую эпоху».

В настоящее время индустрия «электронной коммерции» по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично.

Идеей цифровой трансформации охвачен весь мир. В нашей повседневной жизни уже можно найти немало ее примет и областей применения. Уже есть сформированное направление государства по цифровизации экономики, получению государственных услуг  и не только оплаты услуг и товаров онлайн, но и настройки автоплатежей на оплату услуг ЖКХ, мобильной связи и Интернета, а экономистам давно известен термин «цифровизация предприятия». Россия не стоит в стороне от мирового процесса цифровизации и исходит из того, что создание цифровой экономики повышает конкурентоспособность страны, качество жизни граждан, обеспечивает экономический рост и национальный суверенитет.

Стратегии государственной политики в области защиты прав потребителей на период до 2030 года, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 28 августа 2017 года №1837-р, подготовленной Роспотребнадзором во исполнение поручения Президента России по итогам заседания президиума Государственного совета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей, прошедшего 18 апреля 2017 года, поставлены цели, задачи и принципы государственной политики в области защиты прав потребителей исходя из тех рисков, которые несет в себе стремительно меняющийся мир. В частности, через актуализацию и систематизацию потребительского законодательства, как одного из ключевых направлений работы на ближайшую перспективу. Важно, чтобы потребители обладали набором базовых, неснижаемых прав, независимо от того касается это, например, приобретения онлайн товаров и услуг или покупок в сети «Интернет».

При этом особое внимание необходимо уделять праву потребителей на получение четкой и ясной информации, чтобы они могли принимать обоснованные решения относительно покупки и использования Интернет – ресурсов. Потребителю должно быть понятно, кто именно несёт ответственность в каждой точке цепи поставки товара и в дальнейшем в течение всего срока его использования.

В преддверии Всемирного дня прав потребителей, который отмечается ежегодно 15 марта, организована работа Всероссийской горячей линии по защите прав потребителей.

В период с 12 по 26 марта специалисты в Консультационных центрах для потребителей при Центрах гигиены и эпидемиологии, а также Управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации  проконсультируют граждан по вопросам приобретения товаров и услуг, в том числе через интернет, решении вопросов защиты своих прав в различных жизненных ситуациях.

Информация о телефонах «горячих линий»:

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» г. Саратов, ул. Б. Горная, д. 69:

Консультационный центр: 8-8452-39-49-01.

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области: г. Саратов, ул. Вольская, д. 7:

«Горячая линия» по тел.: 8 800 100 18 58 (звонок бесплатный с любого телефона).

Северо-Западный территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Саратовской области (г. Аткарск, ул. Ленина, д. 100): 845(52) 3-28-64. (г. Калининск, ул. Территория ЦРБ д. 6): 31200, 31478.

15 марта 2018 года в Северо-Западном территориальном отделе Управлении Роспотребнадзора по Саратовской области с 9:00 до 17:00 проводится «День открытых дверей для потребителей». Специалисты территориального отдела будут консультировать всех обратившихся по актуальным вопросам защиты прав потребителей, в том числе о правах потребителя при дистанционном приобретении товаров и услуг. Граждане смогут безвозмездно получить консультации по всем спорным ситуациям, связанным с приобретением товаров и услуг, помощь в составлении претензий и исковых заявлений.

Управление Роспотребнадзора по Саратовской области, ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области» совместно с общественными объединениями потребителей традиционно проводят мероприятия, посвященные празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей, конкурсы рисунков среди учащихся в возрасте до 14 лет.

Роспотребнадзор приглашает жителей Саратовской области, представителей общественных объединений по защите прав потребителей, средств массовой информации принять участие в мероприятиях, посвященных празднованию  Всемирного дня защиты прав потребителей.

С информацией о проведении мероприятий можно ознакомиться на сайте ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области:gigiena-saratov.ru, на сайте Управления Роспотребнадзора по Саратовской области: 64.rospotrebnadzor.ru.

В 2017 году в Северо-Западный ТО Управления Роспотребнадзора по Саратовской области по Калининскому району по вопросам защиты прав потребителей поступило 11 письменных обращений (в 2016 году – 4). Основную массу обращений составляют обращения по вопросам и спорным ситуациям, возникающим в сфере розничной торговли, общественного питания, в т.ч. по возврату денежных средств. Все обращения были рассмотрены в установленные сроки, заявителям даны разъяснения, контрольно-надзорные мероприятия в 2017 году не проводились. (в 2016 году было проведены 3 внеплановые проверки и 1 административное расследование).

В связи с принятием Федерального закона от 3 июля 2016 г. N 277-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" и Федеральный закон "О стратегическом планировании в Российской Федерации" с января 2017 года изменились требования к рассмотрению Роспотребнадзором обращений потребителей как возможному основанию для проведения соответствующих внеплановых проверок в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Согласно новой редакции подпункта "в" пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" (в редакции Федерального закона от 3 июля 2016 г. N 277-ФЗ) необходимым условием для того, чтобы обращения граждан, потребительские права которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, будет являться подтверждение заявителем в его обращении факта того, что до обращения в Роспотребнадзор он "обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены".

Указанное означает, что для граждан, целью обращения которых в Роспотребнадзор является постановка вопроса о проведении в отношении соответствующих юридических лиц и/или индивидуальных предпринимателей внеплановых проверок, фактически вводится обязательный предварительный претензионный порядок обращения потребителя с соответствующими требованиями непосредственно к хозяйствующем субъекту.

Северо-Западный территориальный отдел Управление Роспотребнадзора по Саратовской области информирует  о  работе государственного  информационного  ресурса  в сфере защиты прав потребителей   в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>. На портале Вы сможете ознакомиться с  нормативной базой по защите прав потребителей, включая международные и региональные нормативные правовые акты, с информацией о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей, в блоке «Справочная информация» размещены памятки и алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций в различных сферах потребительского рынка, представлены образцы претензионных и исковых заявлений.  В открытом доступе  размещены сведения о результатах проведенных проверок,  при этом отдельного внимания заслуживают сведения о случаях нарушений требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям.

Для просмотра материалов   по защите прав потребителей в Саратовской области  необходимо переходить в региональный раздел.