Каждый из нас — потребитель. Мы покупаем продукты, заказываем ремонт, оформляем подписки на онлайн-сервисы. При этом далеко не каждый знает, какие именно права даёт ему закон и как они изменились в 2026 году. В этой статье разберём основные положения Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП).

Кто такой потребитель по закону:

Потребитель — это гражданин, который покупает или заказывает товары, работы и услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью. Если вы купили смартфон для себя — вы потребитель. Если закупили партию смартфонов для перепродажи — уже нет, и закон о защите прав потребителей на такие отношения не распространяется.

Важно понимать: защита действует не только в момент покупки, но и до неё (на стадии выбора и получения информации) и после — в период гарантии и даже за её пределами.

Основные права потребителя: что гарантирует закон

1. Право на качество (ст. 4 ЗоЗПП)

Продавец обязан передать вам товар, качество которого соответствует договору. Если в договоре (или на ценнике, в описании на сайте) указаны определённые характеристики — товар должен им соответствовать. Когда условия о качестве не оговорены, товар должен быть пригоден для целей, для которых такие товары обычно используются.

Это же правило действует при выполнении работ и оказании услуг: исполнитель обязан выполнить работу качественно и в соответствии с условиями договора.

2. Право на безопасность (ст. 7 ЗоЗПП)

Любой товар или услуга должны быть безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Это требование действует в течение всего срока службы или срока годности товара. Если изготовитель не установил срок службы — в течение 10 лет со дня передачи товара.

3. Право на информацию (ст. 8-10 ЗоЗПП)

Потребитель имеет право на полную и достоверную информацию о товаре, его изготовителе и продавце. Сюда входят: наименование, основные потребительские свойства, цена, гарантийный срок, правила безопасного использования, адрес и наименование продавца (изготовителя).

Информация должна предоставляться на русском языке в наглядной и доступной форме.

4. Право на возмещение вреда (ст.14 ЗоЗПП)

Если из-за недостатков товара, работы или услуги вашему здоровью, жизни или имуществу причинён вред — он подлежит возмещению в полном объёме. Причём право на возмещение имеет любой потерпевший, вне зависимости от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет.

5. Право на обмен и возврат товара надлежащего качества (ст. 25 ЗоЗПП)

Если товар не подошёл по форме, размеру, фасону, расцветке, габаритам или комплектации — его можно обменять в течение 14 дней (не считая дня покупки). Если аналогичного товара нет в продаже — можно вернуть деньги. Важные условия: товар не должен быть в употреблении, должны быть сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и ярлыки.

Есть перечень товаров, которые обмену и возврату не подлежат (утверждён Постановлением Правительства РФ): лекарства, предметы личной гигиены, парфюмерия, бельё, чулочно-носочные изделия, бытовая химия и ряд других.

6. Права при покупке товара ненадлежащего качества (ст. 18 ЗоЗПП)

Если в купленном товаре обнаружены недостатки, потребитель вправе по своему выбору потребовать: замены на товар этой же или другой марки, соразмерного уменьшения цены, безвозмездного устранения недостатков (ремонта) или возврата уплаченной суммы.

Для технически сложных товаров (перечень утверждён Правительством РФ) действуют особые правила: в первые 15 дней можно вернуть товар при любом недостатке, далее — только при существенных недостатках, нарушении сроков ремонта или невозможности использования товара более 30 дней в каждом году гарантийного срока.

7. Право на компенсацию морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП)

Если действиями продавца или исполнителя вам причинены нравственные или физические страдания, вы вправе требовать компенсации морального вреда. Размер компенсации определяется судом и не зависит от размера имущественного ущерба.

8. Право на судебную защиту (ст. 17 ЗоЗПП)

Потребитель может подать иск в суд по своему выбору: по месту жительства, по месту нахождения продавца или по месту заключения (исполнения) договора. При этом потребитель освобождён от уплаты государственной пошлины по искам о защите своих прав (при цене иска до 1 млн рублей).

9. Право на просвещение (ст. 3 ЗоЗПП)

Государство обеспечивает потребителям возможность получать знания о своих правах и о способах их защиты. Это реализуется через включение соответствующих тем в образовательные программы, а также через информационно-просветительскую деятельность.

10. Защита от навязывания дополнительных товаров и услуг (ст. 16 ЗоЗПП)

Продавец не вправе обуславливать покупку одного товара обязательным приобретением другого. Все подобные условия признаются недействительными, а убытки потребителя подлежат возмещению в полном объёме.

Что изменилось с 1 февраля 2026 года

С 1 февраля 2026 года вступил в силу Федеральный закон от 28.12.2025 № 500-ФЗ, который внёс масштабные поправки в ЗоЗПП. Эти изменения затрагивают порядок взыскания штрафов и неустоек, правила возврата технически сложных товаров и ряд других вопросов.

Ограничение размера неустойки

Теперь сумма неустойки (пени), предусмотренной статьёй 23 ЗоЗПП, не может превышать цену товара, уплаченную потребителем по договору купли-продажи, если иное не установлено законом. Ранее такого «потолка» не существовало — и неустойка могла многократно превышать стоимость самого товара. Кроме того, суд получил прямое право снижать неустойку, если она явно несоразмерна последствиям нарушения.

Пример. Вы купили холодильник за 100 000 рублей. Продавец нарушил сроки ремонта на 155 дней. По старым правилам неустойка (1% в день от цены товара) составила бы 155 000 рублей. По новым — максимум 100 000 рублей, а суд может снизить и эту сумму.

Расширение оснований для освобождения от 50%-го штрафа

Ранее суд обязан был взыскивать с продавца штраф в размере 50% от присуждённой потребителю суммы за отказ добровольно удовлетворить требование. Теперь этот штраф не взыскивается в нескольких случаях:

— если требования потребителя не были удовлетворены по вине самого потребителя (например, он уклонялся от необходимых действий — не предоставил товар для проверки, не пришёл на осмотр);

— если продавец не смог выполнить обязательства из-за нарушений со стороны своего контрагента (поставщика), который не доставил необходимые запчасти или комплектующие;

— если до обращения в суд стороны заключили медиативное соглашение (при условии, что оно не было нарушено продавцом).

Новые правила возврата технически сложных товаров

При возврате некачественного технически сложного товара (смартфон, ноутбук, автомобиль, бытовая техника) компенсация разницы в цене теперь рассчитывается иначе. Потребитель вправе получить разницу между ценой, уплаченной по договору, и стоимостью аналогичного товара того же года выпуска и с такой же степенью износа. Раньше суды нередко присуждали разницу с ценой нового аналога — теперь такой подход ограничен.

Исключение из этого правила предусмотрено для случаев, когда продавец умышленно ввёл покупателя в заблуждение относительно характеристик, износа или года выпуска товара — тогда действуют прежние, более выгодные для потребителя правила.

Запрет на уступку права требования штрафов и неустоек

Потребитель больше не вправе продавать (уступать) право требования неустойки и штрафа лицу, которое не является потребителем, до вступления в силу решения суда. Эта норма направлена на борьбу с так называемым «потребительским экстремизмом», когда специализированные юридические фирмы выкупали у граждан права требования санкций и вели массовые иски в коммерческих целях.

Полномочия Правительства по регулированию отдельных товаров

Правительству РФ предоставлено право в 2026 году определять особые условия исполнения обязательств по устранению недостатков товаров из специального перечня. В частности, это может касаться продления сроков ремонта и изменения порядка начисления неустойки для отдельных категорий товаров.

Что изменилось с 1 марта 2026 года

С 1 марта 2026 года вступили в силу ещё две группы изменений, внесённых Федеральным законом от 24.06.2025 № 168-ФЗ и Федеральным законом от 15.10.2025 № 376-ФЗ.

Информация для потребителей – теперь обязательно на русском языке

В ЗоЗПП появилась новая статья 10.1, которая устанавливает: вся информация, размещённая в общедоступных местах и предназначенная для ознакомления потребителей (не являющаяся рекламой), должна быть выполнена на русском языке как государственном языке Российской Федерации. Это касается вывесок, надписей, указателей, информационных табличек, знаков, а также сайтов в интернете.

В регионах, где это предусмотрено законодательством, допускается также использование государственных языков республик и языков народов России. Исключения сделаны для фирменных наименований, товарных знаков и знаков обслуживания, а также для случаев, установленных техническими регламентами.

Защита от скрытых списаний по онлайн-подпискам

В статью 16.1 ЗоЗПП добавлен новый пункт 4.2, который запрещает владельцам онлайн-сервисов (онлайн-кинотеатров, облачных хранилищ, сервисов документооборота и т. п.) использовать для списания периодических платежей старые платёжные данные потребителя, если тот ранее заявил отказ от их использования. Отказ может быть заявлен в том числе в электронной форме.

Кроме того, потребитель получил законодательно закреплённое право отказаться от услуги по подписке в любой момент, даже после получения уведомления о предстоящем списании. Если после отказа сервис всё-таки списал деньги, эти средства подлежат возврату в полном объёме — за вычетом стоимости периода, в течение которого потребитель фактически пользовался услугой.

Как защитить свои права: практические советы

Сохраняйте чеки и документы. Кассовый или товарный чек, гарантийный талон, переписка с продавцом — всё это может понадобиться при предъявлении претензии.

Подавайте претензию в письменном виде. Устные обращения сложно подтвердить. Претензию лучше составить в двух экземплярах: один — продавцу, на втором он ставит отметку о получении. Можно отправить заказным письмом с описью вложения.

Соблюдайте сроки. Обмен товара надлежащего качества — 14 дней. Претензия по качеству — в пределах гарантийного срока. Для технически сложных товаров первые 15 дней — наиболее выгодный период для потребителя.

Обращайтесь в Роспотребнадзор. Если продавец игнорирует ваши законные требования, подайте жалобу в территориальный орган Роспотребнадзора. Это можно сделать и через интернет.

Не бойтесь суда. Потребитель освобождён от госпошлины (при сумме иска до 1 млн рублей), может выбрать удобный суд, а при положительном решении получит компенсацию морального вреда и штраф в свою пользу.

Учитывайте новые правила 2026 года. При предъявлении претензии содействуйте продавцу в её рассмотрении: предоставьте товар для осмотра, укажите свои реквизиты для возврата денег, отвечайте на запросы. Уклонение от взаимодействия теперь может быть расценено как вина потребителя, что позволит продавцу избежать штрафных санкций.