О Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей

          Для того чтобы в полной мере реализовать право потребителей на получение консультационной помощи, функционирует государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП), созданный Роспотребнадзором по поручению Правительства Российской Федерации. Сайт имеет доменное имя: [http://zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/). Вход на ресурс свободный.

          Перейдя на портал, Вы можете найти всю необходимую информацию для защиты своих законных прав. Это и нормативная база с доступом ко всем регламентирующим документам и пояснение юридических тонкостей. Кроме того, на сайте можно найти формы претензий к продавцам (изготовителям), исполнителям услуг, образцы исковых заявлений, необходимых для грамотного отстаивания своей позиции в суде. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками (в том числе: «Что должен знать потребитель, приобретая товары для детей посредством трансграничной Интернет-торговли», «Если продавец не доставил товар, приобретенный и оплаченный в Интернет-магазине: 5 советов покупателю», «Пошаговая инструкция безопасных покупок в Интернете») и обучающими видеороликами.

          Государственный информационный ресурс состоит из 10 модулей:

1. **«Справочник потребителя»** содержит различную справочную информацию, например, памятки, брошюры, видеоматериалы, претензии и примерные формы документов в области защиты прав потребителей.
2. **«Советы по здоровому питанию».**
3. **«Нормативные правовые акты».** В данном разделе размещаются нормативные правовые акты, регулирующие правоотношения потребителей в различных областях потребительского рынка (ЖКХ, торговли, бытовых услуг, транспорта, долевого строительства и других сфер деятельности). Информация размещается по мере принятия и вступления в силу федеральных и региональных нормативных правовых актов.
4. **«Информационно – аналитические материалы»** содержат материалы, предоставляемые территориальными органами Роспотребнадзора для подготовки ежегодного государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации», а также материалы по приоритетным направлениям деятельности управления в сфере защиты прав потребителей (финансовых услуг, услуг связи, ЖКХ, торговли, иные услуги). Материалы размещаются с периодичностью, соответствующей его подготовке.
5. **«Органы и организации в сфере защиты прав потребителей»** - информация о консультативных советах и/или комиссиях по защите прав потребителей, созданных при высших органах исполнительной власти субъектов Российской Федерации, территориальных органов Роспотребнадзора, органах местного самоуправления, а также соглашения по вопросам защиты прав потребителей, заключённые управлением с иными органами (организациями). Информация обновляется по мере необходимости.
6. **«Результаты проверок»** - это интерактивная ссылка на сайт в сети «Интернет» «Единый реестр проверок в рамках государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». Пользователи сайта могут ознакомиться с результатами планового и внепланового контроля за хозяйствующими субъектами.
7. **«Продукция, несоответствующая обязательным требованиям, в том числе технических регламентов».** В данный раздел подсистемы ГИР ЗПП заносится информация по результатам проведенных проверок, при которых выявлена продукция несоответствующая нормативным требованиям технических регламентов Таможенного союза.
8. **«Судебная практика».** Здесь размещаются материалы судебной практики по защите прав потребителей, включающие судебные акты, принятые по результатам рассмотрения дел о защите прав потребителей с участием специалистов управления и его территориальных отделов, выступающие в качестве истца в защиту неопределенного круга лиц и конкретных потребителей (группы потребителей), либо органа, дающего в порядке статьи 47 ГПК Российской Федерации заключение по делу, в целях защиты прав потребителей. Судебные акты размещаются в информационную систему по мере их вступления в законную силу. Судебные решения заносятся в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в части деперсонализации размещаемого текста.
9. **«Новости».** В этом разделе размещаются материалы (пресс-релизы) о работе Управлений Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.
10. **«Виртуальная приёмная»**представляет собой площадку для общения между потребителем и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Каждый обратившийся имеет возможность задать интересующий его вопрос, выбрав соответствующую категорию (розничная торговля, общественное питание, финансовые услуги, услуги связи и др.), и получить на него ответ.