



**Информационный портал по защите прав потребителей** <https://zpp.spb.ru> – создан для информирования, консультирования граждан по вопросам защиты прав потребителей и обеспечения взаимодействия в сфере защиты прав потребителей. Информационный портал по защите прав потребителей является **единой площадкой для взаимодействия** потребителей, государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (ассоциаций). Данный ресурс курирует Комитет по промышленной политике, инновациям и торговле Санкт-Петербурга. Методическую поддержку осуществляет Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу.

Санкт-Петербург является лидером среди субъектов Российской Федерации в данном направлении. В 2020 году Информационный портал по защите прав потребителей занял 4-е место в номинации «Интерактивное взаимодействие с гражданами» VIII Всероссийского конкурса проектов региональной и муниципальной информатизации «ПРОФ-ИТ».

Информационный портал по защите прав потребителей **предоставляет бесплатные автоматизированные сервисы:**

**составление претензии** <https://zpp.spb.ru/web/guest/claim>

**проверки, является ли технически сложным товар и возможность возврата** в соответствии с «Перечнем технически сложных товаров с особым порядком возврата», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» <https://zpp.spb.ru/complex-product>.

На главной странице представляется **четыре основные ситуации (4 кнопки)**, с которыми потребитель сталкивается при нарушении своих прав:

- ✓ «Мои права были нарушены и я не знаю что делать»;
- ✓ «Продавец отказался удовлетворить мою претензию»;
- ✓ «Хочу провести экспертизу»;
- ✓ «Хочу обратиться в суд для защиты моих прав».

При нажатии на кнопку потребителю представляется алгоритм действий в определенной ситуации.

На портале консультации проводят по двум направлениям: в форме вопрос-ответ и подачи обращения. Если Вы хотите задать вопрос, то Вам нужно зайти на страницу «Консультация». Если Вы уже обращались с претензией к продавцу товара или поставщику услуги, и не удалось решить проблему и Вам отказали, тогда заходите на страницу «Электронная приемная» и опишите подробно всю ситуацию. На все вопросы и обращения отвечают профессионалы, которые напишут, объяснят, что нужно сделать, опираясь на закон «О защите прав потребителей». В разделе «Электронная приемная» на странице «Консультация» есть возможность **задать свой вопрос и получить ответ по электронной почте**, наиболее интересные из которых публикуются. Если Вам сложно, то можно посмотреть номера телефонов, по которым можно позвонить и проконсультироваться бесплатно.

На странице «Реестр общественных объединений» есть возможность поиска и проверки организации из реестра общественных объединений потребителей, ассоциаций, союзов, действующих законно на территории Санкт-Петербурга. Это важно знать, чтобы не столкнуться с недобросовестными организациями или мошенниками.

На странице «Инфографика» представлены графики по динамике цен в Санкт-Петербурге на социально-значимые продовольственные товары.

**Информационный портал по защите прав потребителей предоставляет справочную информацию в разделе «База знаний»** о том, куда обращаться звонить/писать при нарушении в сфере защиты прав потребителей, памятки потребителей. Памятки потребителей и другие материалы предоставляются ведущими общественными объединениями потребителей в Санкт-Петербурге.

В разделе **«Нормативная правовая база»** предоставляется подборка документов из нормативно-правовой базы (законы, технические регламенты, правила), размещены международные, федеральные, региональные нормативные правовые акты в сфере защиты прав потребителей.

В Санкт-Петербурге местными администрациями муниципальных округов проводится работа по вопросам защиты прав потребителей, организуются семинары, публикуются рекомендации для потребителей и т.д. Отчеты о такой работе, фотографии размещаются на странице «Внутригородские муниципальные образования». На этой странице или на главной странице портала можно ознакомиться с информацией о предстоящих мероприятиях по защите прав потребителей, например, семинарах, которые проводят муниципальные образования. Для желающих поучаствовать в таком семинаре можно узнать о дате и месте проведения. В ходе таких семинаров, консультаций можно получить много полезной информации.