**Полномочия Роспотребнадзора, относящиеся к вопросам по защите прав потребителей**

**Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека осуществляет следующие полномочия:**

- осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства РФ в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе;

- федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор за соблюдением санитарного законодательства;

- федеральный государственный надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

- федеральный государственный надзор за соблюдением правил продажи отдельных предусмотренных законодательством РФ видов товаров;

- федеральный государственный надзор за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при осуществлении закупок указанной продукции для государственных нужд;

- федеральный государственный надзор за качеством и безопасностью муки, макаронных и хлебобулочных изделий при ввозе (вывозе) указанной продукции на территорию Российской Федерации;

- государственный контроль за соблюдением требований о включении информации о классе энергетической эффективности товара, иной обязательной информации об энергетической эффективности в техническую документацию;

- государственный контроль за соответствием информационной продукции, реализуемой потребителям, требованиям законодательства РФ в сфере защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию.

ТЕЛЕФОН ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ

8-800-555-49-43

**Государственная информационная система защиты прав потребителя (ГИС ЗПП)**

Созданный Роспотребнадзором в 2016г. Государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей (www.zpp.rospotrebnadzor.ru) является потенциально мощным драйвером роста потребительской осведомленности о собственных правах и обязанностях, о недобросовестных практиках, некачественных товарах, о субъектах национальной системы защиты прав потребителей.

На данном портале размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, включая международные и региональные правовые акты, находящиеся на обсуждении законопроекты.

В открытом доступе опубликована информация по всем органам и организациям Роспотребнадзора, а также общественным объединениям по защите прав потребителей, оказывающим консультативную и информационную поддержку.

В открытом доступе публикуются сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям.

Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. Также размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

По состоянию на конец 2017 г. в модулях государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей размещено (опубликовано) 45 219 материалов в 7-ми основных модулях.

**СТРУКТУРА ГИС ЗПП**

Для удобства использования информации, размещенной в ГИС ЗПП, ресурс структурирован. Сведения в ГИС ЗПП размещаются в 9 разделах (модулях):

* Справочник потребителя
* Советы по здоровому питанию
* Нормативные правовые акты
* Информационно-аналитические материалы
* Органы и организации в сфере защиты прав потребителей
* Результаты проверок
* Продукция, не соответствующая обязательным требованиям
* Судебная практика.
* Новости



**СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ.**

Данный раздел содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрений типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ).

Для удобства использования потребителем данного справочника информация разбита на следующие рубрики:

**- «Актуальная информация»;- «Памятки»;**

**- «Примерные формы документов»;- «Видеоматериалы»**

**- «Ответы на вопросы»**.

Все материалы в данных рубриках разделены по сферам потребительского рынка, например: розничная торговля, финансовые, бытовые, транспортные и др. услуги, услуги ЖКХ, общественного питания и др.



**«ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ»**

С целью оперативного общения между потребителями и специалистами Роспотребнадзора функционирует модуль «Виртуальная приёмная» ГИС ЗПП, в котором граждане размещают вопросы, касающиеся сферы защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, оказания работ и услуг. Любой гражданин может задать интересующий его вопрос, и получит ответ в течение следующих 3 –х суток, а также существует возможность поиска интересующего вопроса, по ключевым фразам. Данный раздел достаточно прост в использовании, и является отличным инструментом взаимодействия надзорного органа и граждан, в вопросах касательно защиты прав потребителей.

**КАК ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ ПО ФАЛЬЦИФИЦИРОВАННЫМ ПРОДУКТАМ.**

Информация о фактах нарушения требований технических регламентов, о результатах проверок соответствия товаров, работ, услуг, [сведения о проводимом учете и анализе случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/badproducts/analysis), также отражены на информационном ресурсе ГИС ЗПП, находятся в открытом доступе, и любой гражданин может сделать запрос, для поиска продукции или юридического лица, если считает, что имеются нарушения, либо товар не соответствует по качеству!

Также же, в данном разделе, можно выбрать конкретный субъект РФ, категория товаров, а также дату ее производства, для проверки товара