



**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 платформой 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 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 он 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 представляется алгоритм действий в определенной ситуации.

В разделе «Электронная приемная» на странице «Консультация» есть возможность **задать свой вопрос** <https://zpp.spb.ru/consultation#/add> и **получить ответ по электронной почте**, наиболее интересные из которых, публикуются на странице <https://zpp.spb.ru/consultation#/>.

В сложной ситуации, когда потребитель уже получил отказ продавца или поставщика услуг, предлагается написать обращение <https://zpp.spb.ru/registration-of-appeals#/add> и получить бесплатно ответ-консультацию по электронной почте.

В разделе «Электронная приемная» (в защищенном сегменте ЕМТС) для специалистов работа с обращениями: личный кабинет в зависимости от роли и решаемых задач, контроль сроков исполнения, поиск, автоматизированная отправка ответа и уведомлений, автоматизированное составление отчетов (конструктор отчетов).

На странице «Реестр общественных объединений» <https://zpp.spb.ru/public-associations-register> есть возможность поиска и проверки организации из реестра общественных объединений потребителей, ассоциаций, союзов, действующих законно на территории Санкт-Петербурга.

На странице «Инфографика» <https://zpp.spb.ru/infographics> представлены интерактивные графики по динамике цена Санкт-Петербурга на 10 социально-значимых продовольственных товаров.

По поручению Координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Санкт-Петербурга, в 2020 году были разработаны новые разделы, страницы, витрина данных или инфопанель, которые позволяют:

проанализировать структуру поступивших обращений в Центр контроля качества, Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу, на Информационный портал по защите прав потребителей. Интерактивная Инфопанель <https://zpp.spb.ru/quality-in-numbers> содержит данные Центра контроля качества товаров (продукции), работ и услуг о количестве проведенных лабораторных испытаниях по обращениям потребителей на неудовлетворительное качество пищевых продуктов, количестве проведенных экспертиз качества обуви и изделий кожгалантереи, обеспечении возможности возврата денежных средств за обувь и изделия кожгалантереи с выявленным производственным дефектом/количество изделий с выявленными дефектами. Интерактивная инфопанель размещена на странице «Качество в цифрах» и обновляется ежеквартально по мере поступления информации от источников;

ознакомиться с отчетами пилотных внутригородских муниципальных образований о проведенных мероприятиях, в том числе семинарах, консультациях, публикациях по вопросам защиты прав потребителей и анонсами предстоящих событий. Информация размещается на странице «Внутригородские муниципальные образования»;

изучить отчеты о работе лидеров общественных объединений, ассоциаций потребителей, которые активно работают в Санкт-Петербурге. Материалы размещаются на странице «Отчеты общественных объединений, ассоциаций».

**Информационный портал по защите прав потребителей предоставляет справочную информацию в разделе «База знаний»** 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.

По итогам заседания Координационного совета по вопросам защиты прав потребителей при Губернаторе Санкт-Петербурга от 17.12.20 принято решение об организации в 2021 году доступа специалистам внутригородских муниципальных образований к Информационному portalу по защите прав потребителей в целях работы с обращениями и консультировании граждан (Протокол №1 от 17.12.2021 п.1.3., п.1.4).

Так же на Информационном портале в 2021 году планируется размещение материалов Управления Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России в Северо-Западном федеральном округе.

Обратная связь – [admin\\_zpp@iac.spb.ru](mailto:admin_zpp@iac.spb.ru)