



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по городу Москве

Территориальный отдел Управления
Федеральной службы по надзору в сфере
защиты прав потребителей и благополучия
человека по городу Москве в Северо-Западном
административном округе города Москвы

Академика Курчатова ул., д. 17, г. Москва, 123182

Тел. (499) 190-15-61, факс (499) 190-48-15,

e-mail: szao@77rospotrebnadzor.ru; www.77rospotrebnadzor.ru

ОКПО 76583145, ОГРН 1057746466535

ИНН/КПП 7717528710/771701001

Префекту
Северо-Западного
административного округа
города Москвы

Пашкову А.А.

Свободы ул., д. 13/2,
г. Москва, 125362

szao@mos.ru

№ _____

На № _____

от _____

О работе Портала потребителя
города Москвы

Уважаемый Алексей Анатольевич!

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве в Северо-Западном административном округе информирует Вас о начале работы с сентября текущего года **Портала потребителя города Москвы** (адрес в сети Интернет: <https://prav.mos.ru/>).

В рамках программы по защите прав потребителей, утвержденной мэром Москвы С.С. Собяниным, Управлением Роспотребнадзора по г. Москве совместно с Департаментом информационных технологий города Москвы проведена работа по созданию Портала потребителя города Москвы. С момента запуска его посетили более 90 тысяч уникальных пользователей, число просмотров превысило 300 тысяч.

С его помощью горожане могут узнать о своих правах как покупателя или заказчика услуг, составить претензию (в адрес продавца или исполнителя услуг) или иск в суд, а также получить множество полезных бытовых советов.

Информация на Портале изложена простым и понятным языком, что избавляет читателя от необходимости продирааться через дебри юридического новояза, которым грешат многие аналогичные сайты.

И, пожалуй, самое главное отличие городского Портала – он не предлагает и тем более не навязывает платные юридические услуги (они тоже могут быть необходимы, но далеко не всегда). Миссия Портала – вооружить потребителя грамотными инструкциями и готовыми шаблонами документов, чтобы он самостоятельно, с минимальными затратами времени и сил, мог отстоять свои права. Для этого на Портале размещено множество статей, видеоматериалов и даже обучающих онлайн-курсов.

Горожане могут узнать о типичных конфликтах, которые возникают при покупке товаров и услуг, и о том, как правильно разрешать споры с продавцом.

Здесь же собрана информация по конкретным вопросам. Например, что нужно знать о правилах обмена и возврата детских игрушек, каковы особенности покупки ювелирных изделий, как без риска приобрести билеты онлайн, заказать пластиковые окна и пользоваться электронными платежными системами.

Подробно объясняется, в каких случаях нужно обращаться в Роспотребнадзор, а в каких – в суд, и как это правильно сделать.

Одним из ключевых инструментов портала является «Электронный помощник» – конструктор типовых претензий и судебных исков по вопросам защиты прав потребителей.

На портале есть удобный конструктор основных видов документов: претензий и судебных исков. Если потребитель затрудняется, как правильно составить тот или иной документ, он может выбрать нужный шаблон и получить готовый, юридически выверенный образец. Потребителю остается лишь заполнить шаблон (сделать это можно прямо на сайте) и затем лишь распечатать готовую претензию или иск. Электронный помощник может ответить на сопутствующие вопросы по конкретной ситуации.

В настоящее время на Портале опубликовано 129 статей по 15 тематикам, 26 видеопамяток.

Анализ посещений Портала показал, что наиболее популярны раздел с курсами и раздел по подготовке исковых заявлений и претензий продавцу. Из тематических категорий актуальны разделы «Правовая информация» и «Розничная торговля».

Несмотря на свой небольшой срок существования, Портал потребителя города Москвы по результатам двухэтапного голосования Экспертного Клуба и Экспертного Совета удостоен национальной награды «Премия Рунета 2022» в номинации «Государство и общество». Премия Рунета является главной российской наградой в области высоких технологий и интернета. Лауреатам Конкурса, удостоенным Премии Рунета, предоставляется право указания статуса «Лауреат Национальной Премии за вклад в развитие российского сегмента сети Интернет» или «Лауреат Премии Рунета».

Информация о работе Портала потребителя города Москвы размещена официальном сайте мэра Москвы С.С. Собянина (<https://www.sobyanin.ru/zaschita-prav>).

Дальнейшее развитие Портала потребителя будет способствовать повышению уровня правовой грамотности москвичей (и не только их) и поможет им избежать ошибок при покупке товаров или заказе услуг, а в случае споров с продавцом или исполнителем – знать свои права и уметь их защищать.

Прошу использовать указанную информацию в работе, а также разместить ее на сайтах Управ и Префектуры Северо-Западного административного округа города Москвы.

Главный Государственный санитарный врач
по Северо-Западному административному
округу города Москвы



Т.Х. Савченко