**Защита прав потребителей**

[Закон о защите прав потребителей](http://sev-izm.ru/zashchita-prav-potrebiteley/zakon-o-zashchite-prav-potrebiteley.php)

**<https://77.rospotrebnadzor.ru/>** - Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве

[**https://prav.mos.ru/**](https://prav.mos.ru/)  - Портал потребителя города Москвы

**Основные права потребителя**

***Право знать свои права***
Иными словами, это право получать все необходимые сведения в области защиты прав потребителей: каковы они, где зафиксированы, как реализуются, как обеспечивается их соблюдение и что происходит, если их нарушают.
***Право на качество***
Продавец, производитель, исполнитель обязаны предоставить вам качественный товар или услугу, а вы, соответственно, имеете право их получить и ими своевременно воспользоваться.
***Право на безопасность***
Вы имеете право на получение товара или услуги, полностью безопасных для ваших жизни и здоровья, имущества и окружающей среды.
***Право на информацию***
Вы имеете право на полную и правдивую информацию о том, что продается, кто продает, кто изготовил товар, кто выполняет ту или иную работу, как и когда товары или услуги можно приобрести. Все эти сведения необходимы для того, чтобы вы смогли сделать правильный выбор.
***Право на возмещение ущерба***
Продавец, изготовитель, исполнитель несут ответственность не только за несоблюдение договора купли-продажи, но и за нарушение ваших прав. Сроки этой ответственности соразмерны сроку службы товара, сроку годности или официальной гарантии. В течение всего этого периода, а во многих случаях и по его истечении, вы имеете право на возмещение причиненного вам ущерба.

**Что такое защита прав потребителей**
Защита прав потребителей – это меры, которые государство и общество применяют для регулирования отношений между потребителем и продавцом. Среди этих мер – определение конкретных прав потребителей и закрепление их законом; выявление конкретных форм нарушений прав потребителей и создание механизмов их защиты; определение ответственности за нарушение этих прав.

**Как потребителю защитить свои права**
У потребителя есть несколько способов защитить права. Это можно сделать самостоятельно, попробовав урегулировать проблему напрямую с продавцом, производителем, исполнителем, или обратиться за защитой своих прав в суд.

**«Горячая линия» Управления Роспотребнадзора по г. Москве начала работать с использованием многоканальной телефонии в круглосуточном режиме**
В рамках Программы мероприятий по совершенствованию системы защиты прав потребителей в городе Москве, утвержденной распоряжением Мэра Москвы С.С. Собяниным № 720-РП, «горячая линия» Управления Роспотребнадзора по г. Москве начала работать с использованием многоканальной телефонии. Непрерывный прием звонков стал возможным благодаря технической поддержке и привлечения квалифицированных операторов  Департамента информационных технологий  города Москвы.
Теперь москвичи и гости столицы смогут получить подробные консультации  по вопросам защиты прав потребителей и санитарно-эпидемиологического благополучия в круглосуточном режиме. На вопросы москвичей ответят профессиональные специалисты. Потребители могут обратиться на горячую линию по вопросам покупки товаров в сети Интернет, отмены авиаперелетов и аннулирования  договоров оказания туристских услуг, долевого строительства и услуг ЖКХ, навязанным кредитам, электронной коммерции, списания денег оператором связи, предъявления претензии по технически сложному товару (бытовая техника) ненадлежащего качества и возврату денежных средств в случае прекращения деятельности продавца, досудебного урегулирования споров с продавцами и исполнителями услуг, некачественных юридических и навязанных платных медицинских услуг, несоответствия цены в ценнике и чеке, по вопросам профилактики инфекционных заболеваний, в том числе при укусе клещей, вакцинации, нарушения санитарно-эпидемиологических правил в организациях торговли и общественного питания и другим вопросам.
За первые дни начала работы новой «горячей линии» операторами осуществлено консультирование около полутора тысяч  граждан.
Получить консультацию по всем  вопросам, относящимся к компетенции Управления, можно по телефону: 8495-539-36-96.

**Единый консультационный центр**
В Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, в целях оказания консультационной помощи гражданам и юридическим лицам по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, функционирует Единый консультационный центр.
Центр функционирует в круглосуточном режиме, без выходных дней на русском и английском языках, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).
Операторы Единого консультационного центра осуществляют круглосуточный прием звонков, первичную консультацию, а также, по отдельным вопросам перенаправляют в территориальные органы и организации Роспотребнадзора. Консультации специалистами проводятся в соответствии с режимом работы: пн-чт с 9-00 до 18-00, пт с 9-00 до 16-45.