

Министерство культуры Ставропольского края
Государственное бюджетное учреждение культуры
Ставропольского края
«Ставропольская краевая универсальная научная библиотека
им. М. Ю. Лермонтова»

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ в помощь потребителю

Методические рекомендации

Ставрополь
2023

УДК 021.4:34(083.13)

ББК 78.373.8:67я81

И73

Составители:

Н. В. Колесниченко, Т. Ю. Бабичева

Редактор

И. А. Погорелова

Ответственный за выпуск

Е. И. Васильева

И73 Интернет-ресурсы в помощь потребителю :
методические рекомендации / составители:
Н. В. Колесниченко, Т. Ю. Бабичева ; ответ-
ственный за выпуск Е. И. Васильева ; ГБУК
«СКУНБ им. Лермонтова». – Ставрополь, 2023. – 30 с.

Издание призвано помочь населению свободно ориентироваться в правовых аспектах защиты прав потребителей товаров и услуг с тем, чтобы результативно использовать полученные знания в спорах и разногласиях с продавцами и поставщиками услуг с помощью интернет-ресурсов.

ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>От составителей</i>	4
ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: как воспользоваться важной и полезной информацией?	6
Сервисы Роспотребнадзора, государственных и общественных организаций.....	6
Интернет-ресурсы в сфере финансовых услуг.....	10
Основные сервисы и ресурсы по вопросам ЖКХ....	12
Сайты для потребителей в сфере образовательных, медицинских и туристических услуг.....	14
ЗА ПРАВОВОЙ ЗАЩИТОЙ – В ИНТЕРНЕТ: что нужно знать потребителю?	16
<i>Библиографический список</i>	26

От составителей

Все мы являемся потребителями многочисленных услуг, ведь каждый день абсолютное большинство из нас совершают покупки в магазинах, пользуются различными видами услуг (ЖКХ, финансовыми, платными медицинскими, образовательными, транспортными и др.), заключают договоры на выполнение каких-либо работ.

К сожалению, зачастую эти товары и услуги не отличаются надлежащим качеством. В связи с этим государство разработало меры, направленные на защиту прав потребителей. В первую очередь это Федеральный закон «О защите прав потребителей», принятый в 1992 г. Дают также необходимые знания и помогают защищать наши права и электронные ресурсы, размещённые в глобальной сети Интернет. На сегодняшний день в помощь потребителям предоставляется значительное количество интернет-ресурсов, помогающих предостеречь себя и близких от нарушения их потребительских прав.

Надеемся, что подготовленные специалистами Ставропольской краевой универсальной научной библиотеки им. М. Ю. Лермонтова настоящие методические рекомендации помогут с этой проблемой справиться.

Издание состоит из двух тематических разделов.

1-й – «Государственные информационные ресурсы в сфере защиты прав потребителей: как воспользоваться важной и полезной информацией?» – включает в себя обзор веб-сайтов государственных органов, общественных объединений, организаций, занимающихся вопросами защиты прав потребителей, различных сетевых проектов и онлайн-сервисов, которые могут быть полезны в плане правового самообразования и повышения уровня потребительской культуры.

Так, «Сервисы Роспотребнадзора, государственных и общественных организаций» содержат характеристику и ряд рекомендаций по работе с официальными интернет-ресурсами госорганов и иных учреждений.

«Интернет-ресурсы в сфере финансовых услуг» актуализируют тему электронных ресурсов в сфере финансовой грамотности.

В 1-м разделе также охарактеризованы основные сервисы и ресурсы по вопросам ЖКХ, содержатся рекомендации сайтов для потребителей в сфере образовательных, медицинских и туристических услуг.

2-й раздел – «За правовой защитой – в интернет: что нужно знать потребителю?» – информирует об основных нормативно-правых актах, регулирующих различные вопросы защиты прав российских потребителей; содержит адреса популярных правовых онлайн-сервисов по защите прав потребителей и юридических лиц.

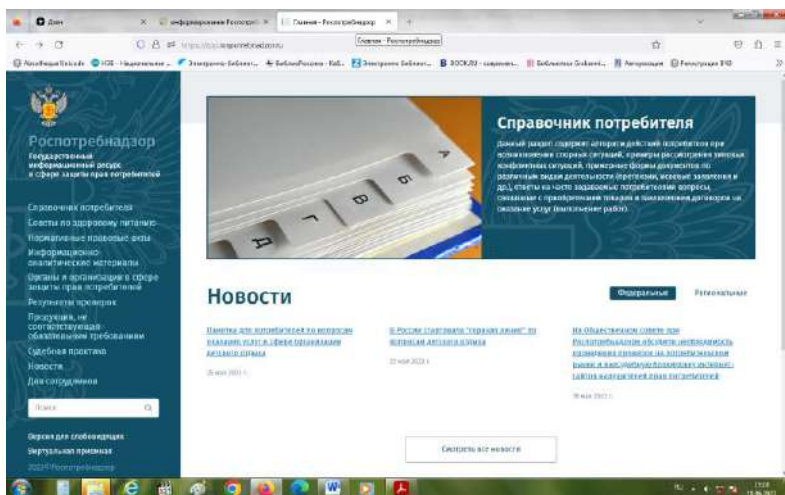
Если у вас возникнет необходимость более детально разобраться в проблемах и вопросах защиты своих прав, рекомендуем работать с материалами вышеперечисленных разделов и находить полезную для себя информацию.

Желаем вам успехов!

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: как воспользоваться важной и полезной информацией?

Сервисы Роспотребнадзора, государственных и общественных организаций

В информационной телекоммуникационной сети Интернет функционирует государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИС ЗПП) Роспотребнадзора. Он создан с целью ознакомления граждан с законодательством о защите прав потребителей, информирования о продукции, не отвечающей российским стандартам качества.



- ГИС ЗПП – 1-й информационный портал, помогающий потребителям защитить свои права самостоятельно

и без лишних экономических и финансовых затрат, поскольку содержит образцы документов (претензий, исковых заявлений) по наиболее часто встречающимся нарушениям в сфере защиты прав потребителей. Вход свободный (<http://www.zpp.rosпотребнадзор.ru>).

Размещённые нормативно-правовые акты касаются сферы защиты прав потребителей; многообразие информационно-аналитических материалов; перечислены органы и организации, осуществляющие регулирование в этой сфере.

В разделе *«Справочник потребителя»* – актуальная информация, формы документов, ответы на популярные вопросы, памятки. (Например: на что нужно обращать внимание при покупке ювелирного украшения или мехового изделия; рекомендации при выборе пиротехнической продукции; тонкости при выборе определённых товаров – зонтов, обуви и пр.).

«Продукция, не соответствующая обязательным требованиям» – один из самых востребованных разделов, где публикуются результаты проведённых проверок, сведения о фактах нарушения требований технических регламентов, в т. ч. информация о фальсифицированных товарах, продукции, в которой обнаружены химические загрязнители или патогенные организмы.

В разделе ресурса *«Результаты проверок»* каждый потребитель получит требующиеся ему сведения о любом магазине, кафе, аптеке: не выявлялись ли там надзорными органами какие-либо нарушения?

В *«Виртуальной приёмной»* можно оставить своё обращение или изучить опыт других потребителей.



▪ Наряду с Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека функционирует и *сайт Роспотребнадзора по Ставропольскому краю* (www.26.rospotrebnadzor.ru), где представлены федеральные и региональные документы, касающиеся сферы защиты прав потребителей. Вы вправе прочитать судебные решения о правонарушениях в нашем регионе и подать своё обращение.

▪ *Сайт Центра гигиены и эпидемиологии в Ставропольском крае* (<https://www.fbuz26.ru/>) также предусматривает возможность подачи обращения, сообщения о нарушении либо адресации учреждению конкретного вопроса.

▪ На *сайте Потребинформ* (www.potrebinforms.ru) – вся полезная информация для потребителя: законодательные акты, справочники и исследования по теме; указания, как осуществить возврат некачественного товара, куда обращаться. Специалисты и юристы дают консультации и комментарии по всем интересующим потребителей вопросам. Многофункциональный форум располагает к эффек-

тивному общению пользователей: они активно обмениваются информацией.

- *Сайт Росконтроль (<https://roscontrol.com/>)* – негосударственный проект в области контроля качества и безопасности товаров и услуг. Ресурс размещает результаты исследований товаров от ведущих лабораторий и научных институтов России, заключения от обществ и объединений защиты прав потребителей.

- *Сайт ПродуктПитания.ру (<http://produktpitanie.ru/>)* научит правильно выбирать пищевые товары. (Например: определить степень зрелости винограда или арбуза; посоветует, какие грибы приобретать в определённый сезон). Можно почерпнуть знания о пищевых добавках и продуктах с ГМО или о правильном хранении продуктов.

- *Сайт «Как Выбирать?» (<https://kak-vybirat.ru/>)* ориентирует в нужном выборе среди великого разнообразия предложений посредством статей по самым актуальным товарам из потребительской корзины (продукты питания, одежда, обувь, бытовая и цифровая техника, товары для здоровья, красоты, спорта, отдыха и праздников). Этот своеобразный справочник потребителя будет полезен многим.

- *Сайт RateShops.ru «Книга жалоб и предложений российского ретейла» (<https://www.rateshops.ru/>)* адресован потребителям, совершающим интернет-покупки, с целью защиты их прав. Вы узнаете: как осознанно покупать в Сети; защищать свои потребительские права; грамотно предъявлять претензии продавцу и вернуть товар; обезопасить себя от интернет-мошенников.

- *Сайт Блокнот Потребителя [Bloknotpotrebiteleya.ru](http://bloknotpotrebiteleya.ru/) (<http://bloknotpotrebiteleya.ru/>)* имеет юридическую направленность и сосредоточил информацию: как защищать свои права, если они нарушены; куда обращаться и как оформлять соответствующие документы (можно скачать образцы заявлений, претензий, исков, судебных жалоб).

- На *сайте* *Защита покупателя BuyProtect.ru* (<http://buyprotect.ru/>) от организации «Общественная потребительская инициатива» на безвозмездной основе оказывают помощь гражданам по вопросам приобретения товаров и услуг дистанционным способом; представлены нормативно-правовые акты, образцы заявлений, обзоры судебных разбирательств; возможна консультация по своему конкретному вопросу.

- В числе мобильных сервисов особо отметим *приложения* «Проверка маркировки товаров» и «Честный знак» (<https://честныйзнак.рф/>), позволяющие проверить легальность приобретаемого товара и сообщить о нарушении. Потребителям уже доступно и другое приложение – «Проверка кассового чека» (<https://www.nalog.gov.ru/>), посредством которого можно получать и хранить кассовые чеки в электронном виде, проверять их легальность, добросовестность продавца или же сообщить о нарушении.

Интернет-ресурсы в сфере финансовых услуг



Крупный сектор, в котором потребителям часто необходима помощь, – финансовые услуги. Ряд интернет-ресурсов поможет в этом вопросе.

- *Портал для потребителей финансовых услуг от Роспотребнадзора* (<https://sdv.rospotrebnadzor.ru/>)

Интернет-приёмная создана для популяризации финансовых знаний и возможности получения гражданами консультаций специалистов Роспотребнадзора в различных финансовых ситуациях. Даются необходимые знания

и описаны действия, совершив которые, граждане смогут успешно разрешить свои трудные случаи и ситуации.

- *Сайт Хочумогузнаю.рф (<https://хочумогузнаю.рф/>)* аккумулирует информацию о правах потребителей финансовых услуг, законодательную базу, интерактивные материалы для самостоятельного изучения правил пользования такими услугами. Можно пройти тест на знание прав потребителей финансовых услуг, организовать игру или урок, распечатать комиксы для школьников.

- *Сайт Вашифинансы.рф (<https://vashifinancy.ru/>)* детально сообщит: как управлять собственными финансами; сохранить и приумножить личные накопления; открывать счета и планировать семейный бюджет. Ресурс организован Минфином РФ и Всемирным банком. В разделе «Библиотека» сосредоточены информационные и образовательные материалы по вопросам финансовой грамотности.

- *Интернет-приёмная Банка России (<https://cbr.ru/reception/>)* размещает ответы на часто задаваемые вопросы: о финансовых пирамидах; деятельности микрофинансовых организаций, негосударственных пенсионных фондов, страховых компаний, профессиональных участников рынка ценных бумаг; о внебиржевом рынке Форекс. Осуществляется и приём жалоб на деятельность конкретной финансовой организации, если она нарушила ваши права.

- *Сайт Финпотребсоюз (<http://finpotrebsouz.ru/>)* от Союза защиты прав потребителей финансовых услуг. Общероссийская общественная организация на безвозмездной основе осуществляет защиту потребителей от недобросовестного поведения финансовых и смежных с ними структур. Ресурс Финпотребсоюза публикует ответы на актуальные вопросы.

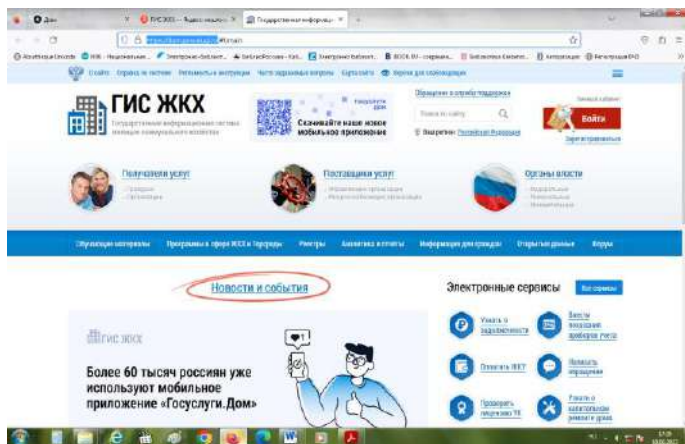
- *Сайт АСВ – Агентство по страхованию вкладов (<https://www.asv.org.ru/>)* уведомит, где и когда начнутся

выплаты по вкладам в банках, лишившимся лицензий; представит перечень банков, входящих в систему страхования вкладов; сообщит о порядке и размере получения возмещения по вкладам; научит, как подать жалобу на банк, не выполняющий своих обязательств.

- *Российский союз автостраховщиков (<https://rsarsa.ru/>)* помогает владельцам транспортных средств в вопросах обязательного автострахования. Некоммерческая организация рассчитывает коэффициент, влияющий на стоимость полиса, разберётся, если его неверно начислили. На сайте осуществляется приём обращений граждан.

- *Информационный портал «ЕслиБанкрот» (<http://www.eslibankrot.ru/>)* подробно изложит материалы о банкротстве граждан; найдёт финансового управляющего; объяснит порядок подачи заявления о банкротстве. Ресурс ориентирует, как разобраться со старыми долгами и начать новую экономическую жизнь.

Основные сервисы и ресурсы по вопросам ЖКХ



- *Сайт ГИС ЖКХ (<https://dom.gosuslugi.ru/>)* – государственная информационная система жилищно-

коммунального хозяйства. Единый централизованный ресурс позволяет получать гражданам целый спектр услуг в сфере ЖКХ и создан с целью сделать её удобнее и прозрачнее для населения российских регионов.

Портал упрощает взаимодействие с управляющими компаниями, ТСЖ и предоставляет различные услуги:

- оплата счетов за услуги ЖКХ;
- ввод и проверка показаний приборов учёта;
- контроль за работами по дому, проводимыми управляющими компаниями;
- направление обращений и жалоб в органы власти;
- принятие участия в электронных голосованиях, обсуждение вопросов и проблем с соседями на форуме;
- заключение договоров в электронном виде и др.

Эти услуги на портале ГИС ЖКХ доступны физическим лицам, организациям, поставщикам услуг (управляющим компаниям, ресурсоснабжающим организациям), федеральным, муниципальным органам власти.



▪ *Сайт Министерства ЖКХ Ставропольского края (<https://mingkhsk.ru/>)* знакомит с документацией федерального и регионального уровня в сфере жилищно-коммунального хозяйства; размещает планы и отчёты министерства, рейтинг управляющих компаний; обеспечивает обратную связь с населением края.

▪ *Сайт Фонда капитального ремонта многоквартирных домов Ставропольского края (www.dom.fkr26.ru)* выдаст полную характеристику по конкретному дому (в т. ч. многоквартирному), укажет временные рамки проведения капитального ремонта.

Сайты для потребителей в сфере образовательных, медицинских и туристических услуг

▪ Сайт *Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки* (<https://obrnadzor.gov.ru/>) публикует всю важную информацию в сфере образования (в т. ч. правовые документы) и ответы на вопросы. В интернет-приёмной можно задать свой животрепещущий вопрос и подать соответствующее обращение.



▪ Сайт *Росздравнадзора* (<https://roszdravnadzor.ru/>) принимает заявления от населения о предоставлении некачественных медицинских услуг.



▪ Сайт *Федерального фонда обязательного медицинского страхования* (<https://www.ffoms.gov.ru/>) информирует об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации, правах застрахованных лиц и защите этих прав;

публикует ответы на актуальные вопросы, обеспечивает обратную связь и приём обращений граждан.

▪ Сайт *Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций* (<https://rkn.gov.ru/>) размещает карты покрытия территории РФ услугами мобильной связи (в т. ч. магистральных автодорог); ответы на часто задаваемые вопросы; примет сообщение о некачественной связи или претензию к содержанию ресурсного интернет-контента.

- Сайт «Горячая линия Рунета» (<https://rocit.ru/>) общественной организации «Центр интернет-технологий» (РОЦИТ) – это сервис защиты и информационной поддержки пользователей, где, в т. ч., можно подать жалобу на некачественное предоставление интернет-услуг или контент, нарушающий законодательство РФ.

- Сайт Ассоциации ТУРПОМОЩЬ (<https://tourpom.ru/>)

Объединив туроператоров в сфере выездного туризма, Ассоциация оказывает помощь российским туристам за рубежом, оказавшимся в экстренной ситуации по причине финансовой несостоятельности туроператора.

- Консульский информационный портал Департамента МИД России (<https://www.kdmid.ru/>) содержит полную информацию: о наличии посольств и консульств Российской Федерации на территории других государств; справочную информацию для выезжающих за рубеж; списки адвокатов.

Перечисленные ресурсы помогут разобраться с выбором товаров и услуг, обезопасить себя и, если потребуется, поставить на место недобросовестных продавцов и поставщиков этих услуг.

Будьте внимательны и требовательны при выборе товаров и услуг, не забывайте: права потребителей защищаются государством! И объём этих прав очень велик.

Не стесняйтесь требовать сертификаты и разрешения. Спрашивайте у продавца всю интересующую вас информацию по товарам и услугам. Вам обязаны её предоставить. И если ваши права нарушены, не бойтесь их отстаивать и защищать. Вы в праве это делать, закон на вашей стороне!



ЗА ПРАВОВОЙ ЗАЩИТОЙ – В ИНТЕРНЕТ: что нужно потребителю?

В современном обществе действуют определённые законы, и многие из них созданы специально для защиты прав и интересов широкого круга лиц. Если юридически грамотно разрешить спорную ситуацию, то результатом могут стать не только возвращённые за некачественный товар денежные средства, но и компенсация морального вреда. Однако, к сожалению, российские покупатели чаще склонны выбрасывать только что купленные, но уже не пригодные в пищу продукты, чем предпринять минимальные попытки для



восстановления своих прав. Такая позиция абсолютно не оправдана. В настоящее время всё больше продавцов признают законные права потребителей, если им об этих правах напомнить.

Современное законодательство в сфере защиты прав потребителей имеет следующую иерархию:

1) *Общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры РФ*, являющиеся, в соответствии с Конституцией РФ, составной частью правовой системы РФ и применяющиеся непосредственно или после издания национального акта. В случае разногласий они имеют приоритет над национальным законодательством. *Общепризнанные принципы международного права* в сфере защиты прав потребителей изложены в Резолюции Генеральной Ассамблеи ООН №39/248 от 09.04.1985 и отражены в нормах действующего Закона РФ «О защите прав потребителей».

2) *Гражданский кодекс РФ* – основополагающий акт в системе гражданского законодательства.

3) *Закон РФ «О защите прав потребителей»* от 07.02.1992 № 2300-1, в соответствии с которым принимаются иные федеральные законы, регулирующие отношения в сфере защиты прав потребителей. Его основные положения обеспечивают охрану и реализацию фундаментальных прав потребителей:

- на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества;
- на безопасность жизни и здоровья;
- на информацию;
- на государственную и общественную защиту;
- на объединение потребителей в добровольные общественные организации и др.

Закон регулирует отношения между продавцом (изготовителем) и потребителем. Под потребителем понимается

гражданин, имеющий намерение приобрести или приобретающий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.



Таким образом, каждый гражданин вправе защищать свои права как потребителя и применять для этой цели Закон о защите прав потребителей. Но чтобы научиться всему этому, внимательно изучайте Закон с тем, чтобы легко ориентироваться в его основных положениях, понятийном аппарате и пр. А справиться с подобной задачей помогут интернет-ресурсы, основными преимуществами которых являются:

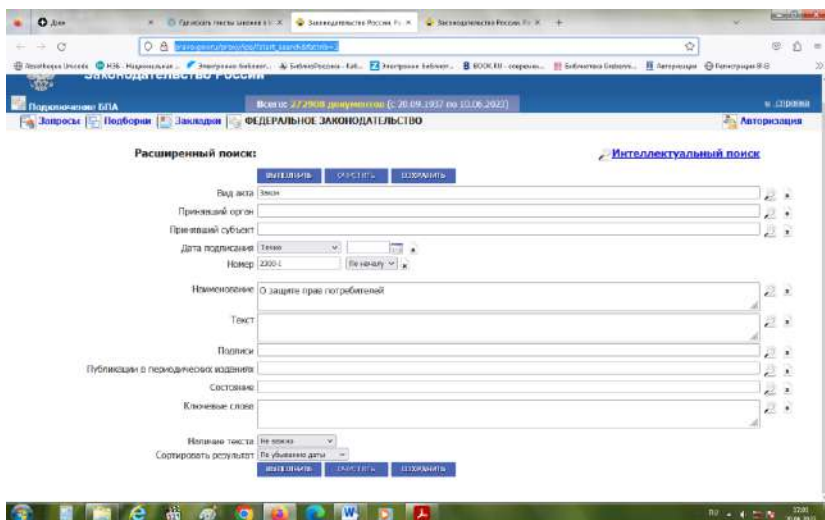
- регулярная обновляемость информации (актуализация контента) и удобство её поиска;
- оказание бесплатных юридических консультаций (в режиме онлайн);
- наличие различных сервисов для сетевого общения потребителей (форумов, чатов и пр.).

Пользователи приходят в библиотеку и за официальными текстами, чтобы аргументированно вести диалог с продавцами товаров и услуг или с целью подготовки материалов в суд. Банки законодательных актов содержат многие сайты: Роспотребнадзора, Межрегиональной общественной организации «Общество защиты прав потребителей», Союза потребителей Российской Федерации и др.

Наиболее достоверным и правильным источником, которым мы рекомендуем пользоваться, является

- *Информационно-правовая система «Законодательство России»*

на платформе Официального интернет-портала правовой информации РФ (<http://pravo.gov.ru/>).



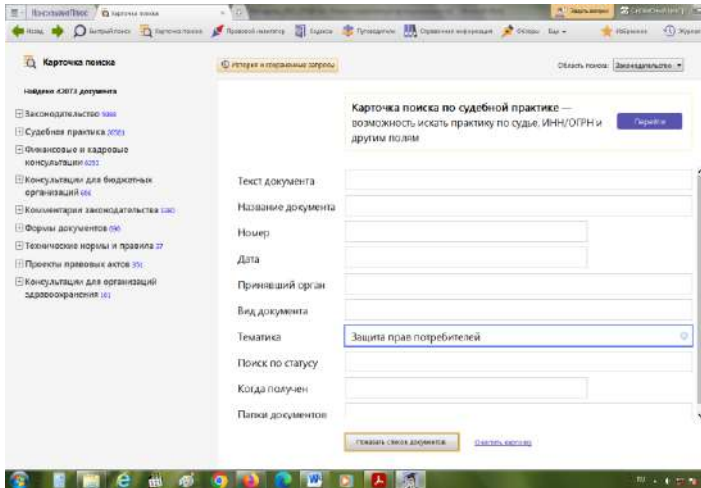
Программа бесплатная и работает 24/7; тексты размещённых документов считаются официальными (http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?start_search&fattrib=1).

Достаточно удобна и для многих специалистов привычна для пользования

- *Справочная правовая система «Консультант Плюс».*

Её система поиска нужных материалов весьма эффективна. В локальной версии слева от текста каждой статьи есть значок **i**, щёлкнув на который можно ознакомиться с дополнительной информацией (перечнем сопутствующих нормативных актов, комментариями законодательства, консультациями специалистов, судебными решениями, формами документов для составления претензий и исковых заявлений). О содержательности ресурса свидетельствует и тот факт, что при осуществлении источников по теме «Защита прав потребителей» в карточке поиска найдено свыше 40 тыс. различных документов.

Онлайн-программа «Консультант Плюс» доступна по ссылке: <https://www.consultant.ru/>

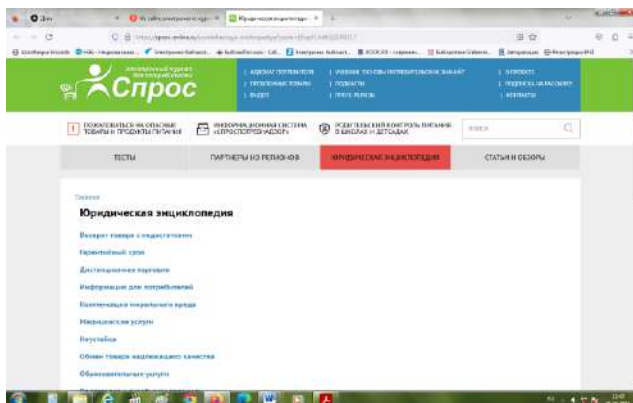


▪ **«Гарант»** – другая коммерческая СПС, также доступная в бесплатной версии (<https://www.garant.ru/>).

▪ **Информационный портал Союза потребителей России** публикует необходимую информацию для защиты потребительских прав и законных интересов населения; новости в сфере защиты прав потребителей; осуществляет консультации в формате форума. Для общения с другими пользователями или специалистами нужно пройти процедуру регистрации.



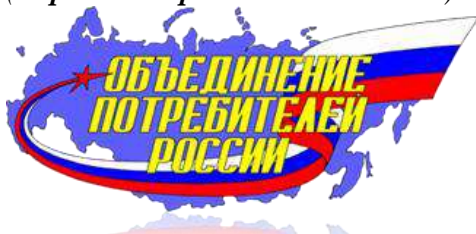
▪ Сайт электронного журнала для потребителей «Спрос» (<https://spros-online.ru/>) в разделе «Юридическая энциклопедия» публикует советы юристов, к которым полезно прислушаться перед совершением важной покупки.



▪ Сайт «Закониус» (<https://zakonius.ru/>) в разделе «Защита прав потребителей» даёт ответы на актуальные вопросы:

- Как вернуть или обменять товар, купленный в кредит?
- Что делать, если продавец товара не признаёт наступление гарантийного случая?
- Как обменять или вернуть лекарственные препараты?
- Что делать при несоответствии цен на ценниках и чеках?

▪ Информационный портал «Объединения потребителей России» (<https://www.potrebitel-russia.ru/>)



Общероссийское общественное движение в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» создано в целях защиты потребительских прав и интересов граждан посредством правового просвещения, оказания практической помощи, а также участия в совершенствовании национальной системы защиты прав потребителей с учётом ответственности и интересов всех участников потребительской сферы.

«Электронная библиотека потребителя» портала содержит ленту новостей; тексты нормативно-правовых актов (в т. ч. судебную практику) по вопросам защиты прав потребителей; обзор новых изданий и др.

▪ *Сайт сетевого издания объединения потребителей России «Права потребителя» (<https://azpp.ru/>)*



Данный открытый информационный ресурс о защите потребителей и о защите прав потребителей создан с целью просвещения, информирования и обучения граждан. Каждый выпуск издания содержит: блок новостей, информацию о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав, правоприменительную и судебную практику, иную информацию, которая способствует реализации прав и законных интересов потребителей. Кроме архива выпусков, доступны и тематические приложения справочного характера («Закон о защите прав потребителей: как им пользоваться» и др.). Учредители издания: Общероссийское общественное движение в защиту прав и интересов

потребителей «Объединение потребителей России» и Национальный фонд информирования и правового просвещения потребителей.

- *Качество.ру* (<https://kachestvo.ru/>)

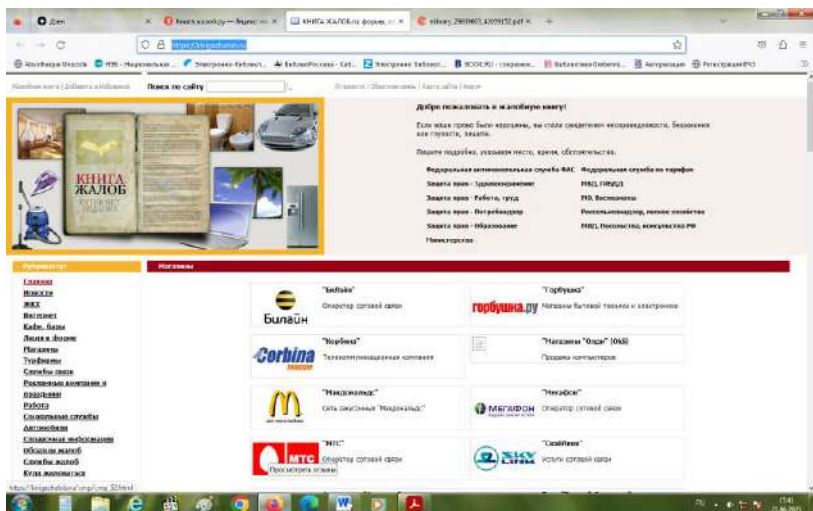
Интернет-журнал учреждён Обществом защиты прав потребителей (г. Москва). Цель проекта: информировать потребителей о реальном качестве товаров и услуг, опираясь на авторитетные мнения и исследования экспертов, а не на рекламу. Сетевое издание содержит: новости потребительского рынка; актуальные тесты товаров народного потребления; помогает разобраться с многообразием существующих услуг (банки, страховые конторы, парикмахерские и др.). Как не растеряться в этом бурном инфопотоке, читателей наставляют независимые эксперты, в рубрике «ЭКСПЕРТное мнение» отвечающие на вопросы потребителей. В разделе «Юридическая справка» – много полезной информации о том, как грамотно отстаивать свои права, возможна консультация юристов. События потребительской жизни на злобу дня отражены в рубрике «Видео». На потребительском форуме пользователи делятся личным опытом и также могут почерпнуть для себя новые знания.

- *Потребители.ру* (<https://potrebiteli.ru/>)

Зарегистрированное как официальное СМИ, больше напоминает социальную сеть, созданную более 10 лет назад для потребителей и представителей бизнеса. Каждый может высказать своё независимое мнение, поделиться опытом или получить консультацию о товарах, услугах, учреждениях. Пользователи интернет-ресурса – реальные люди и независимые эксперты – озвучивают собственное субъективное мнение о товарах и услугах.

Заявить о нарушении своих потребительских прав можно и в формате специально разработанных для этого сетевых проектов.

- Книга жалоб.ру (<https://knigazhalob.ru/>)



Любой желающий может размещать здесь отзывы о работе предприятий сферы торговли, ЖКХ, услуг. Для этого представлены: образцы и формы жалоб, адреса организаций для их отправки, советы, законы и др.; работает форум для пользователей.

- *Независимый онлайн-проект «Сердитый гражданин»* (<https://www.angrycitizen.ru/>)

С 2013 г. действует на бесплатной основе как универсальный механизм формирования и отправки обращений граждан в органы власти по всей стране для решения более чем 400 видов общественно значимых проблем.

Цель сервиса: сокращение дистанции между гражданами и органами власти посредством удобного инструмента для направления обращений. Если заявление не работает, юристы проекта бесплатно консультируют каждого, предлагая наиболее подходящий план действий. Сообщения публикуют в окне для комментариев с уведомлением на электронную почту. Также они подготовят все необхо-

димые документы и проследят за решением проблемы, опубликуют результаты работы на сайте с уведомлением на электронную почту. Для ускорения действий владельцы сервиса привлекают СМИ, чтобы распространить соответствующую информацию в социальных сетях.

Разумеется, все перечисленные интернет-ресурсы – всего лишь верхушка информационного айсберга. Аналогичные по тематике и содержанию ресурсы присутствуют в Сети в изобилии, их несложно отыскать самостоятельно, используя те же каталоги популярных поисковых систем.

К сожалению, не все тематические сайты доводят до потребителя действительно полезную, актуальную, эксклюзивную информацию. Ресурсы грешат перепечаткой «просроченных» публикаций из других источников, размещением устаревших редакций нормативно-правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Чтобы свободно ориентироваться в современном законодательстве и всегда иметь дело только с имеющими юридическую силу правовыми документами, которые мы рассмотрели, рекомендуем обращаться к официальным правовым ресурсам.

Библиографический список

О защите прав потребителей : Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) // Ведомости СНД и ВС РФ. – 1992. – № 15. – Ст. 766; Собрание законодательства РФ. – 2022. – № 50 (Ч. III). – Ст. 8772.

О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 // Бюллетень Верховного Суда РФ. – 2012. – № 9.

О государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей : Постановление Правительства РФ от 16.02.2013 № 129 (ред. от 04.09.2020) // Собрание законодательства РФ. – 2013. – № 8. – Ст. 833; 2020. – № 37. – Ст. 5726.

Беляева, Т. А. Защита прав потребителей как вектор государственного регулирования предпринимательской деятельности : сборник статей / Т. А. Беляева. – Москва : Русайнс, 2022. – 123 с. – URL: <https://book.ru/book/942719> (дата обращения: 02.07.2023). – Текст: электронный.

Библиотеки и просвещение в области прав потребителей : материалы 8-го Всероссийского научно-практического семинара (Москва, 26 октября 2018 г.) : тема года: Просвещение законом: 20 лет создания публичных центров правовой информации на базе общедоступных библиотек / Министерство культуры Российской Федерации, Российская государственная библиотека, Межрегиональное объединение публичных центров правовой информации ; [составитель Т. Ю. Верхоланцева ; ответственный редактор Э. А. Восканян]. – Москва : Пашков дом, 2019. – 180, [1] с. – URL: <http://176.9.74.196/book.html?currBookId=40052>

Гражданский кодекс Российской Федерации (Части первая, вторая, третья, четвёртая) : по состоянию на 01.02.2021

[Текст]. – Новосибирск : Норматика, 2021. – 608 с. – URL: <http://176.9.74.196/book.html?currBookId=37237>

Информационные ресурсы интернет в сфере защиты прав потребителей : путеводитель по ресурсам сети Интернет / МКУК «ТЦМБ» МО ТР ; Центр социальной и правовой информации ; Отдел автоматизации библиотечных процессов [составитель заведующая ОИБР Черноиванова В. Н.]. – Тихорецк, 2021. – 7с.

Информационные ресурсы интернет в сфере защиты прав потребителей и повышения качества товаров и услуг : путеводитель / МБУК «Централизованная библиотечная система № 2» ; Информационно-библиографический сектор ; составитель Л. А. Шамраева. – Троицкий, 2017. – 12 с.

Правила оказания услуг и продажи товаров. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» [Текст]. – Новосибирск : Норматика, 2020. – 400 с. – URL: <http://176.9.74.196/book.html?currBookId=37273>

Работа в библиотеке с интернет-ресурсами для потребителей товаров и услуг : методические рекомендации / составители: И. А. Макаренко, З. Ф. Асланова ; ГБУК АО Архангельская областная научная ордена «Знак Почёта» библиотека им. Н. А. Добролюбова ; Электронный читальный зал. – Архангельск, 2018. – 12 с.

Целовальникова, И. Ю. Судебная защита прав потребителей в сфере оказания услуг. Выпуск 2 : сборник статей / И. Ю. Целовальникова. – Москва : Русайнс, 2022. – 108 с. – URL: <https://book.ru/book/943996> (дата обращения: 02.07.2023). – Текст: электронный.

Шелудяев, В. В. Защита прав потребителей как вектор государственного регулирования предпринимательской деятельности : сборник статей / В. В. Шелудяев, А. В. Ефимов. – Москва : Русайнс, 2023. – 99 с. – URL: <https://book.ru/book/949901> (дата обращения: 16.06.2023). – Текст: электронный.

Для заметок

Для заметок

Для заметок