**Государственная информационная система Защиты прав потребителей**

Государственная информационная система Защиты прав потребителей – ГИС ЗПП– это информационный ресурс, направленный на информирование, консультирование и просвещение потребителей.

Данный информационный портал был создан с целью ознакомления граждан, с законодательством о Защите прав потребителей, а так же информирования о продукции, не отвечающей Российским стандартам качества.

ГИС ЗПП – первый информационный портал, помогающий потребителям защитить свои права самостоятельно без лишних экономических и финансовых затрат, поскольку содержит образцы документов (претензий, исковых заявлений) по наиболее часто встречающимся нарушениям в сфере защиты прав потребителей.

Для того, чтобы пользоваться сайтом ГИС ЗПП - необходимо перейти на данную страницу <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>.

Попадая на главную страницу, слева можно увидеть следующие вкладки:

- справочник потребителя;

- советы по здоровому питанию;

- нормативные правовые акты;

- информационно-аналитические материалы;

- органы и организации по защите прав потребителей;

- результаты проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

- продукция, не соответствующая обязательным требованиям;

- судебная практика;

- новости сферы защиты потребителей.

Наиболее интересными для большинства потребителей являются вкладки под названием «Справочник потребителя» и «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям».

В разделе «Справочник потребителя» в свою очередь имеются подразделы, такие как:

- актуальная информация;

- памятки;

- примерные формы документов;

- видеоматериалы;

- ответы на вопросы.

Кроме того информация разделена по сферам потребительского рынка, таким как розничная продажа, бытовые услуги, образовательные услуги и другие, что упрощает поиск возникающих у граждан вопросов.

Данный раздел включает сведения о результатах, проведенных в рамках федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей проверок соответствия товаров, работ, услуг, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров, работ, услуг для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей.

Раздел также разделен на три рубрики, а именно:

- сведения о фактах нарушения требований технических регламентов;

- сведения 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.

Данный информационный ресурс, является отличным помощником потребителя, при возникновении вопросов касательно действующего законодательства, а также пошаговую инструкцию о том, что делать в случае нарушения прав потребителя, и возможность получить информацию о продукции, которую лучше не использовать.

*Информация подготовлена специалистами*

*отделения по защите прав потребителей –*

*консультационного центра*

*с использованием материала сайта:* [*https://zpp.rospotrebnadzor.ru*](https://zpp.rospotrebnadzor.ru)*.*

**Единый консультационный центр Роспотребнадзора**

В начале 2019 года Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) был создан **Единый консультационный центр Роспотребнадзора (ЕКЦ).** Это единый информационный канал, предназначенный для организации обработки поступающих звонков от граждан Российской Федерации, иностранных граждан, представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Единый консультационный центр Роспотребнадзора организован в целях консультирования граждан по вопросам санитарного законодательства и законодательства о защите прав потребителей, а также оперативного реагирования на внештатные ситуации.

Функционирование Единого консультационного центра Роспотребнадзора направленно на повышение доступности и качества консультирования населения, оперативного разрешения неблагополучных ситуаций, своевременного перенаправления обращения в государственные органы в соответствии с их компетенцией.

**Все звонки, поступающие в ЕКЦ Роспотребнадзора с мобильного или городского телефона, зарегистрированного в РФ и находящегося на территории страны, являются БЕСПЛАТНЫМИ.**

Для организации работы Единого консультационного центра Роспотребнадзора, в г. Санкт-Петербург был создан колл – центр. Все входящие звонки на телефон горячей линии поступают именно туда (8-800-555-4943), далее оператор центра:

- выполняют первичную обработку обращения;

- предоставляет справочную информацию (о телефонах, адресах, расположении и времени работы Управления и Центров);

- перенаправляет вызов, не относящийся к компетенции Роспотребнадзора;

- разъясняет порядок подачи письменного обращения;

- перенаправляет вызов в территориальное Управление и Центр (Роспотребнадзора) для консультирования и информирования, фиксации неблагополучия и дальнейшего принятия мер, с учетом карты часовых поясов, в том числе времени работы специалистов (т.е. непосредственно переадресует вызов на территорию, с которой поступило обращение, для дальнейшего консультирования граждан, а также возможности подойти на личный прием, в случае необходимости работы с документами потребителя).

Консультанты Управления и Центров вправе в одностороннем порядке прекратить разговор в случае:

- использования ненормативной лексики;

- оскорбления;

- плохой слышимости;

- невозможности установить суть обращения.

Также стоит отметить, что для обеспечения качества обслуживания, все разговоры записываются, письменные ответы на обращения в ЕКЦ Роспотребнадзора не предоставляются.

Внимание! Существует перечень вопросов, которые не относятся к компетенции Роспотребнадзора:

- Общественная безопасность и порядок (МВД РФ);

- Медицина и лекарственное обеспечение (Росздравнадзор);

- Реализация бензина и его качество (Росстандарт);

- Трудовые споры (Государственная инспекция труда);

- Повышение цен (Управление Федеральной антимонопольной службы);

- Наличные денежные расчеты (Федеральная налоговая служба);

- Строительство, а именно нарушение при строительстве объектов различного назначения, самовольные постройки и пристройки к объектам капитального строительства (Инспекция государственного строительного надзора).

*Информация подготовлена специалистами*

*отделения по защите прав потребителей –*

*консультационного центра*

*с использованием материала сайта:* [*https://zpp/rospotrebnadzor.ru*](https://zpp/rospotrebnadzor.ru)*.*

**Способы подачи жалобы в Роспотребнадзор**

Можно ли подать жалобу на действия продавца, исполнителя услуги на сайте ГИС ЗПП?

Информационный ресурс ГИС ЗПП не предназначен для обращений граждан в надзорные органы, в том числе по вопросам, относящимся к защите прав потребителей!

Куда можно обратиться с жалобой на действия продавца, исполнителя услуги? Существует ли какой-то специальный порядок для подачи жалобы (обращения)?

Контроль и надзор за соблюдением прав потребителей возложены на Роспотребнадзор. На основании заявления потребителя будет проведена проверка, по результатам которой, при наличии нарушений прав потребителей решается вопрос о наложении, взыскании с нарушителя штрафа, в том числе в судебном порядке.

При оформлении жалобы обратите внимание, что информация должна быть точной и обоснованной, а также не должна содержать необдуманных эмоциональных высказываний, в том числе различного рода угроз и оскорблений. Помните независимо от способа подачи обращения – это официальный документ, который должен содержать необходимые реквизиты и соответствовать традиционной форме заявления.

Направить обращение можно следующими способами: лично, обратившись в региональное подразделение службы; воспользовавшись услугами Почты России, а равно иной службой доставки; написать жалобу в Роспотребнадзор через интернет.

Обращение должно содержать наименование органа, в которое оно направляется, а в некоторых случаях также и контактные данные должностного лица. Обязательное заполнение личных сведений о заявителе, включающих ФИО, почтовый адрес и телефон (при наличии).

По указанному адресу в письменном виде будет направляться информация о результатах проведенных проверок, и поддерживаться связь с заявителем. Основу составляет суть жалобы и обращения с подробным изложением проблемной ситуации со ссылкой на факты, подтверждающие нарушение прав потребителя. При подаче жалобы в Роспотребнадзор по защите прав потребителя в электронном виде следует дополнительно указать адрес электронной почты. Копии документов, подтверждающие факты, на которые ссылается заявитель, могут быть предоставлены в электронном виде либо направлены в письменной форме.

Обратите внимание! Отсутствие полной информации о заявителе, в том числе адреса для направления ответа, является основанием для не проведения проверок по указанным заявителем факта, а также исключает возможность направить ответ заявителю.

Направление обращения, в том числе жалобы в Роспотребнадзор по защите прав потребителей, через интернет возможно на официальном сайте службы по адресу: [www.rospotrebnadzor.ru](http://www.rospotrebnadzor.ru). Следуйте изложенным ниже указаниям инструкции – это позволит подать обращение с первого раза и без ошибок.

Процедура подачи обращения состоит из следующих этапов:

1. Определяем подразделение Роспотребнадзора, в компетенцию которого входит решение возникшей проблемы. При подаче обращения в региональное отделение необходимо выбрать субъект России, в котором проживает заявитель. Система автоматически перенаправит на официальный сайт подразделения Роспотребнадзора в регионе.
2. Найдите раздел «Обращения граждан» и перейдите по ссылке для подачи заявления. Заполните контактные сведения о заявителе и организации, предположительно нарушившей права потребителя. Обязательно необходимо указать: ФИО заявителя; субъект РФ места нахождения нарушителя прав потребителя; регион проживания заявителя и полный почтовый адрес; адрес электронной почты. Выберите тематику обращения, воспользовавшись предложенным списком.
3. Напишите обращение. В поле для текста обращения напечатайте текст жалобы по существу. Особых требований к тексту законом не предусмотрено, избегайте эмоциональных выражений и угроз в адрес нарушителя прав потребителей.
4. Приложите копии документов в электронном виде, которые являются подтверждением фактов, указанных в обращении. Текст не должен превышать 2000 знаков (1 страница напечатанного текста), рекомендуем первоначально набрать текст жалобы в MicrosoftOffiс (либо аналог). Проверить количество знаков можно во вкладке «Рецензирование». Прилагаемые документы могут быть в форматах: txt, doc, rtf, xls, pps, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, pcx, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov, flv. Размер файла не должен превышать 2 Мб, на отдельных ресурсах до 5 Мб.
5. Введите предложенный код безопасности и нажмите кнопку «Отправить».

После подачи с соблюдением всех требований и заполнением обязательных полей жалобы ответ должен поступить в течение месяца.

*Информация подготовлена специалистами*

*отделения по защите прав потребителей –*

*консультационного центра*

*с использованием материала сайта:* [*https://zpp.rospotrebnadzor.ru*](https://zpp.rospotrebnadzor.ru)*.*