**Государственная информационная система Защиты прав потребителей – ГИС ЗПП.**

[**https://zpp.rospotrebnadzor.ru/**](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/)

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

На портале размещена нормативная база по защите прав потребителей, международные и региональные нормативные акты, и информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей, информация по фальсифицированным продуктам.

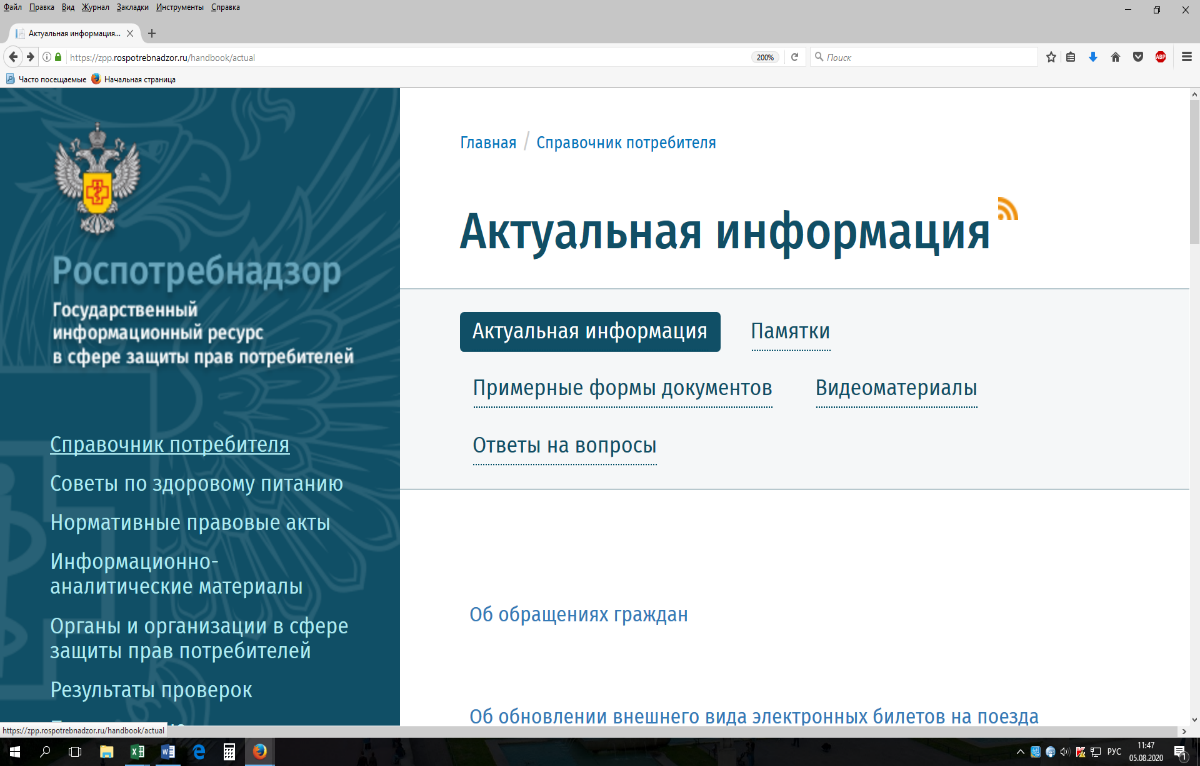
ГИС – ЗПП - информационный портал, помогающий потребителям защитить свои права самостоятельно без лишних экономических и финансовых затрат, поскольку содержит образцы документов (претензии, исковых заявлений) по наиболее часто встречающимся нарушениям в сфере защиты прав потребителей.

**Структура ГИС ЗПП**

|  |  |
| --- | --- |
| * Справочник потребителя | * Советы по здоровому питанию |
| * Нормативные правовые акты | * Информационно-аналитические материалы |
| * Органы и организации в сфере защиты прав потребителей | * Судебная практика. * Новости |
| * Результаты проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей | * Продукция, не соответствующая обязательным требованиям |

**Справочник потребителя ГИС ЗПП.**

Данный раздел содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрения типовых конкретных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (образцы претензий, исковых заявлений и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные с приобретением товаров и оказанием услуг (выполнение работ).



Раздел «справочник потребителя» содержит следующие рубрики:

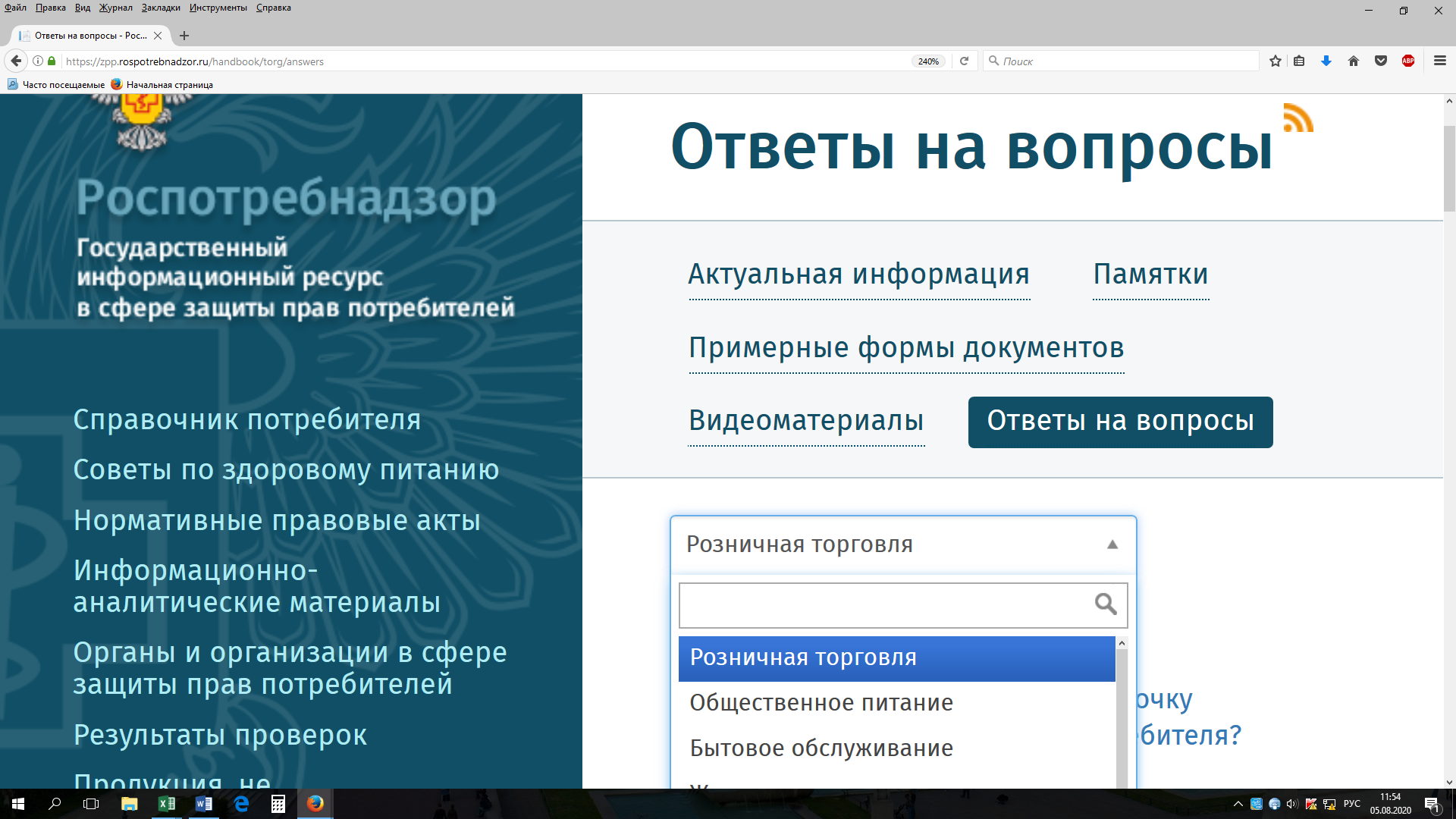
-актуальная информация;

- 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.

**Справочник потребителя ГИС ЗПП.**

**Примерные формы документа.**

Потребителям представлены образцы претензионных и исковых заявлений, для самостоятельного обращения к продавцу, исполнителю услуг (работ), а так же в суд.

**Алгоритм поиска образца документа:**



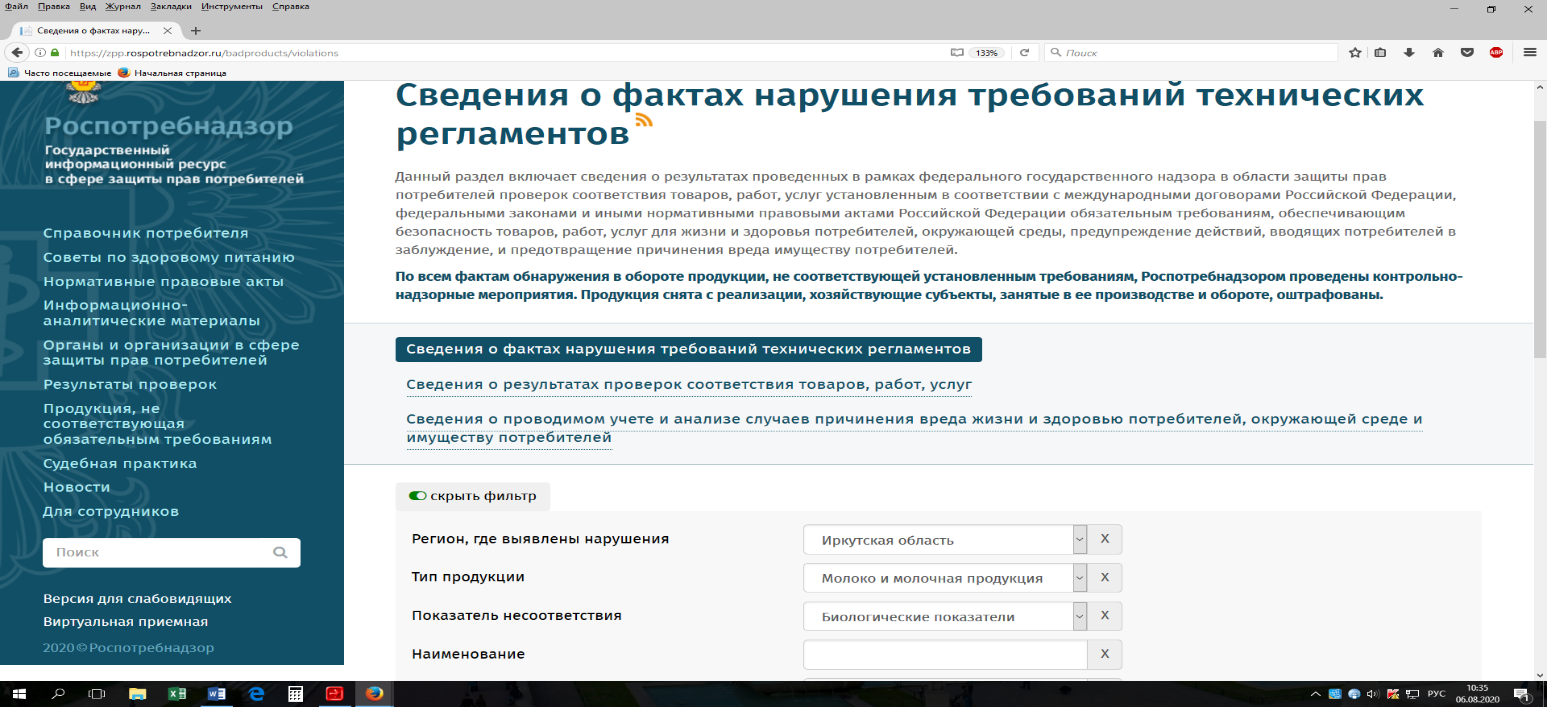
Данный модуль информационной системы **ГИС ЗПП** позволяет потребителю при возникновении спорных ситуаций с продавцом, исполнителем услуг сэкономить свои время и деньги, так как не придется обращаться за юридической консультацией, либо в надзорные органы

**Витруальная приемная.**

С целью оперативного общения между потребителями и специалистами Роспотребнадзора функционирует модуль «Виртуальная приёмная» ГИС ЗПП, в котором граждане размещают вопросы, касающиеся сферы защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, оказания работ и услуг.

Обращаем внимание потребителей: вопросы, направляемые потребителями в модуль «Виртуальная приемная», не являются обращениями в контексте Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и **не могут служить основанием для проведения внеплановых проверок** по контролю (надзору) соблюдения обязательных требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей.

**Продукция, не соответствующая обязательным требования.**

Информация о фактах нарушения требований технических регламентов при изготовлении продуктов питания, других товаров, о результатах проверок соответствия товаров, работ, услуг. Любой гражданин может сделать запрос, для поиска продукции или производителя, если считает, что товар не соответствует по качеству.

**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).**

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

**Центр функционирует в круглосуточном режиме без выходных дней,** предназначен для оказания консультативной помощи гражданам и юридическим лицам по вопросам **санитарно-эпидемиологического благополучия** населения и **защиты прав потребителей.**

Оператор центра при поступлении звонка осуществляет следующие действия:

- выполняет первичную обработку обращения;

- перенаправляет вызов, не относящейся к компетенции Роспотребнадзора;

- перенаправляет вызов в территориальное Управление и Консультационный Центр (Роспотребнадзора) в тот регион, с которого поступило обращение, для дальнейшего консультирования граждан.

В том случае, если после перенаправления вызова оператором кол-центра, сотрудники консультационного центра не смогли ответить потребителю в силу своей занятости, либо звонок был осуществлен в нерабочее время, то после получения соответствующей информации, они перезвонят потребителю (в рабочее время) с целью проконсультировать по интересующему вопросу.

**Обращаем внимание! Письменные ответы на обращения потребителей в ЕКЦ Роспотребнадзора не предоставляются.**

В том случае, если **потребитель** (с вопросами по защите прав потребителей) не смог дозвониться в ЕКЦ Роспотребнадзора на телефон «Горячей линии», то рекомендуем Вам звонить в консультационный центр в г. Иркутске по тел.: **8(3952)22-23-88.**

**Порядок приема и рассмотрения обращений граждан в электронном виде в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека— Роспотребнадзор.**

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Роспотребнадзор путем заполнения специальной формы на официальном сайте Роспотребнадзора.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме (ч. 3 ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

**Перечень вопросов, которые не относятся к компетенции Роспотребнадзора**:

- Общественная безопасность и порядок (МВД РФ);

- Медицина и лекарственное обеспечение (Росздравнадзор, Министерство здравоохранения);

- Содержание и ремонт жилых домов, деятельность управляющих компаний, размер и внесение платы за коммунальные услуги ([Служба государственного жилищного надзора](http://irkobl.ru/sites/zhilnadzor/question/))

- Реализация бензина и его качество (Росстандарт);

- Трудовые споры (Государственная инспекция труда);

- Повышение цен (Управление Федеральной антимонопольной службы);

- Наличные денежные расчеты (Федеральная налоговая служба);

- Нарушения при строительстве, самовольные постройки и пристройки к объектам капитального строительства (Инспекция государственного строительного надзора);

- Контроль (надзор) в сфере автомобильного транспорта, городского наземного электрического транспорта, дорожного хозяйства. ([Межрегиональное управление государственного автодорожного надзора по Республике Бурятия и Иркутской области)](http://ugadn0338.tu.rostransnadzor.ru/) .