

## Государственная информационная система Защиты прав потребителей - ГИС ЗПП.

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 также 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 (претензии, исковых заявлений) по наиболее часто встречающимся нарушениям в сфере защиты прав потребителей.

Для того, чтобы воспользоваться сайтом ГИС ЗПП – необходимо перейти на данную страницу <https://zpp.rosпотребнадзор.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 прав потребителей;

Наиболее интересными для большинства потребителей является вкладка под названием «Справочник потребителя». В разделе 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.

Потратив немного времени на изучение данного раздела, вы с легкостью сможете самостоятельно направить грамотную претензию продавцу или исполнителю, либо же самостоятельно обратиться в суд с исковым заявлением, с указанием конкретных тех норм Российского Законодательства, которые были нарушены, а также заявить свое требование в суде наиболее полно и доступно, что ускорит процесс судебного разбирательства.

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.

## Единый консультационный центр Роспотребнадзора

В начале 2019 года Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзора) был создан **Единый консультационный центр Роспотребнадзора 8-800 – 555-49-43 (далее - ЕКЦ Роспотребнадзора)**.

Это единый информационный канал, предназначенный для организации обработки поступающих звонков от граждан Российской Федерации, иностранных граждан, представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Функционирование ЕКЦ Роспотребнадзора направлено на повышение доступности и качества консультирования населения, оперативного разрешения неблагоприятных ситуаций, своевременного перенаправления обращений 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 ЕКЦ Роспотребнадзора, в г. Санкт – Петербург был создан колл – центр. Оператор центра при поступлении звонка осуществляет следующие действия:

- выполняет первичную обработку обращения;
- предоставляет справочную информацию (о телефонах, адресах, расположении и времени работы Управления и Центров);
- перенаправляет вызов, не относящейся к компетенции Роспотребнадзора;
- разъясняет порядок подачи письменного обращения;
- перенаправляет вызов в территориальное Управление и Консультационный Центр (Роспотребнадзора) в тот регион, с которого поступило обращение, для дальнейшего консультирования граждан, а также рекомендации обратиться на личный прием, в случае необходимости анализа документов потребителя).

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

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.

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

В том случае, если после перенаправления вызова оператором колл-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.

**При этом существует перечень вопросов, которые не относятся к компетенции Роспотребнадзора, а именно:**



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

В том случае, если **потребитель** (с вопросами по защите прав потребителей) не смог дозвониться в ЕКЦ Роспотребнадзора на телефон **8-800 – 555-49-43**, то можно звонить в консультационный центр в г. Иркутске по тел. **8(3952)22-23-88**.

Подготовлено с использованием материала сайта:  
<https://zpp.rospotrebnadzor.ru/>