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. Обязательно 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 потребителей 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 фактам, 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 тесту 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 MicrosoftOffice (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.

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

Ждем Вас по адресам:

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Шелехов,** ул.Ленина, 9 тел.8(395-50) 4-18-69 [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Ангарск**, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-13-50 **ffbuz-angarsk@yandex.ru** |
| **г.Усолье-Сибирское,** ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24**ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru** |
| **г.Черемхово,** ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; **ffbuz-cheremxovo@yandex.ru** |
| **г.Саянск,** мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; **ffbus-**[**saynsk@yandex.ru**](mailto:saynsk@yandex.ru) |
| **п.Залари** тел.8 (395-52) 22-23-88; [**zpp@sesoirk.irkutsk.ru**](mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru) |
| **г.Тулун,** ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20;[**ffbuz-tulun@yandex.ru**](mailto:ffbuz-tulun@yandex.ru)**,**[**kc-zpp.irk@yandex.ru**](mailto:kc-zpp.irk@yandex.ru) |
| **г.Нижнеудинск,** ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-74;[**ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru**](mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru) |
| **г.Тайшет,**ул.Северовокзальная, 17А-1Н, тел. 8(395-63) 5-21-58; [**ffbuz-taishet@yandex.ru**](mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru) |
| **г.Братск,** ул.Муханова, 20, тел.8(395-2) 22-23-88; **ffbuz-bratsk@yandex.ru** |
| **г.Железногорск-Илимский**, 3 кв., д.40 тел.8(395-66) 3-05-29, **ffbuz-zheleznogorsk@yandex.ru** |
| **г.Усть-Илимск,** лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;**ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru**,[**kp-zpp.UI@yandex.ru**](mailto:kp-zpp.UI@yandex.ru) |
| **г.Усть-Кут,** ул.Кирова, 91, тел.8(395-2)22-23-88; **ffbuz-u-kut@yandex.ru** |
| **п.Усть-Ордынский,** пер.1-ый Октябрьский, 12 тел.8(395-41) 3-10-78, [**kc-zpp.uobo@yandex.ru**](mailto:kc-zpp.uobo@yandex.ru) |

**ФБУЗ «Центр гигиены**

**и эпидемиологии**

**в Иркутской области»**



**Способы подачи жалобы**

**в Роспотребнадзор**

**Консультационные центр, пункты по защите прав потребителей.**