

Горячая линия Роспотребнадзора



В связи празднованием *15.03.2025 Всемирного дня прав потребителей*, который проходит под девизом «Справедливый переход к устойчивому образу жизни», в Управлении Роспотребнадзора по Кемеровской области - Кузбассу, его территориальных отделах, а также Консультационных центрах и пунктах для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области - Кузбассу» (далее - Консультационные центры и пункты для потребителей) в период *с 10.03.2025 по 21.03.2025 организована работа «горячей линии»* для потребителей по актуальным вопросам защиты прав потребителей.

Консультации можно получить **ежедневно по будням с 09-00 час. до 12-30 час. и с 13-30 час. до 16-00 час. (в пятницу до 14-30 час.):**

- в Общественной приемной Управления по телефону 8 (384-2)36-96-88.
- в отделе защиты прав потребителей Управления по телефонам 8 (384-2)36-29-89, 36-64-88;
- в территориальном отделе по г. Березовский, г. Топки, Кемеровском и Топкинском районах по телефону 8(384-2) 64-55-98.
- в Консультационных центрах и пунктах для потребителей **ежедневно по будням с 08-00 час. до 12-00 час. и с 13-00 час. до 16-00 час. (в пятницу до 15-30 час.)** по адресу г. Кемерово, ул. Авроры, д. 12, тел. 8(384-2) 64-67-81, 64-67-82.

Открытый доступ к материалам Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП) обеспечен на сайте zpp.rospotrebnadzor.ru.

Ресурс создан Роспотребнадзором с целью информирования потребителей о ситуации на рынке, о правах в отдельных сферах, о механизмах защиты прав потребителей, представляет собой базу статистической, правовой, аналитической, методической информации, как

для рядового потребителя, так и для специалиста в области защиты прав потребителей.

Как обратиться с претензией?

Один экземпляр претензии с отметкой о её получении остаётся у Вас на руках. Если по каким-либо причинам сторона отказывается принимать претензию, либо ставить свою подпись на втором экземпляре, необходимо направить претензию по адресу регистрации или месту нахождения продавца / исполнителя заказным письмом с отслеживанием о вручении, либо по адресу электронной почты. Об адресе электронной почты хозяйствующего субъекта можно узнать в выписке из Единого реестра (ЕГРЮЛ/ЕГРИП), обратившись к бесплатному сервису Федеральной налоговой службы России: <https://egrul.nalog.ru/index.html>.

Образцы претензий продавцам / исполнителям, исков в суд по защите прав потребителей можно скачать в сети Интернет, воспользоваться ресурсом ГИР ЗПП или обратиться за бесплатной помощью в Консультационные центры и пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области - Кузбассе» (г. Кемерово, ул. Авроры, д. 12, тел. 64-67-81, 64-67-82, 8-951-581-3279) либо в его ближайших пунктах (указаны на сайте Управления в разделе «Центр гигиены и эпидемиологии» подраздел «О Консультационном центре для потребителей»).

ВНИМАНИЮ граждан! При возникновении вопросов, связанных с нарушениями прав потребителей можно обращаться в Управление по адресу: г. Кемерово, пр. Кузнецкий, д. 24 с письменной жалобой либо направить обращение в форме электронного сообщения путем заполнения специальной электронной формы, размещенной на сайте Управления <http://www.42.rospotrebnadzor.ru>.

Обращения в форме электронных сообщений направляются в Роспотребнадзор путем заполнения специальной электронной формы на Едином портале Роспотребнадзора для подачи обращений граждан, которая размещен на официальном сайте Роспотребнадзора в разделе «Для граждан», подраздел «Обращения граждан» (<http://petition.rospotrebnadzor.ru>) или на официальном сайте Управления в разделе «Виртуальная служба», подраздел «Форма обращений граждан».

Рекомендуем пройти авторизацию в системе ЕСИА, иначе при невозможности подтверждения личности гражданина (полномочий представителя организации) поступившие обращения (заявления) рассматриваются контрольным (надзорным) органом в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (ст. 59
Федеральный закон от 31.07.2020 N 248-ФЗ "О государственном контроле
(надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации").