

**Управление дает разъяснения:
что нужно знать предпринимателям и гражданам
о книге отзывов и предложений**

В Управление Роспотребнадзора по Новгородской области поступают обращения потребителей о порядке оформления книги отзывов и предложений, о привлечении хозяйствующих субъектов к административной ответственности за нарушения порядка ее ведения либо ее отсутствия.

Законодательством Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей, в том числе утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998г. №55, Правилами продаж отдельных видов товаров, установлено, что продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. Что же касается формы, порядка ведения и заполнения указанной книги, эти вопросы действующим законодательством не регламентируются.

Административная ответственность субъекта предпринимательской деятельности наступает только в случае отсутствия книги, либо ее не выдачи потребителю.

Обязанность наличия книги отзывов и предложений, в соответствии с действующим законодательством в сфере защиты прав потребителей установлена для хозяйствующих субъектов, осуществляющих деятельность в сфере торговли, а также в сфере общественного питания, бытового обслуживания населения, туристских услуг, телематической, подвижной и местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

Письменные обращения направляются по почте по адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.14.

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области путем заполнения [специальной формы](#) в разделе сайта Управления Роспотребнадзора [http:// www.53. rospotrebnadzor.ru](http://www.53.rospotrebnadzor.ru) «Прием обращений граждан».

Задать интересующие вопросы можно по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8 800 555 49 43** (звонок бесплатный с номера телефона, зарегистрированного в Российской Федерации).

В Управлении на постоянной основе действует телефон горячей линии: **8 (8162) 971-117, 971-106.**

За консультациями по вопросам защиты прав потребителей можно обращаться в Центр по информированию и консультированию потребителей по тел. **8-911-613-90-06, 8-960-207-79-81.**

Дополнительно информируем, на страницах Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (<http://zpp.rospotrebnadzor.ru>) каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.