Как потребителю написать претензию и обратиться в Роспотребнадзор

Законодательство Российской Федерации закрепляет ряд правовых механизмов, направленных на защиту нарушенных прав потребителей. К таким механизмам, в частности, относятся направление претензии нарушителю прав потребителя, а также направление жалобы в уполномоченный государственный орган.

В области защиты прав потребителей органом, уполномоченным на осуществление контроля (надзора), является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) и её территориальные органы.

**Как составить и направить претензию**

Для претензий не утверждена какая-либо форма, однако, существует ряд правил, которых следует придерживаться при составлении претензий.

В «шапке» претензии следует указать адресата (продавца, исполнителя) и адресанта (потребителя), а также их адреса. Узнать правильное наименование организации или фамилию и инициалы индивидуального предпринимателя (продавца, исполнителя) можно из чека. Кроме того, эту информацию можно посмотреть на сайте Федеральной налоговой службы, используя ИНН или ОГРН хозяйствующего субъекта: <https://www.nalog.ru/>.

Основная часть претензии должна содержать описание фактических взаимоотношений потребителя и предпринимателя: что было приобретено, когда и по какой цене, в чём заключается нарушение прав.

Назначение претензии – это предъявление продавцу (исполнителю) какого-либо требования. Указанное требование, как правило, указывается в конце претензии, после чего проставляется подпись потребителя и дата.

Направить претензию можно любым способом, который обеспечит фиксацию вручения. Можно вручить претензию лично, но для этого её необходимо составить в двух экземплярах и потребовать от продавца (исполнителя) поставить отметку о принятии на том экземпляре, который останется у потребителя.

В случае, когда личное вручение претензии невозможно, или продавец (исполнитель) отказывается принять претензию, её можно направить по почте. В случае направления по почте рекомендуется составлять опись вложения почтового отправления.

После вручения претензии продавцу (исполнителю) необходимо выждать срок, установленный законом. Так, в случае предъявления требования о возврате уплаченных денежных средств за приобретённый товар ненадлежащего качества, этот срок равен десяти календарным дням.

Следует также отметить, что для ряда споров предусмотрен обязательный претензионный, досудебный порядок урегулирования спора. Так, обязательный претензионный порядок предусмотрен для следующих споров с участием потребителя: споры, вытекающие из авиаперевозок груза, почты; споры, вытекающие из железнодорожных перевозок груза; споры, вытекающие из перевозок пассажиров, груза автотранспортом; споры, вытекающие из-за перевозок груза морским транспортом; споры, вытекающие из перевозок внутренним водным транспортом; споры, вытекающие из договора об оказании услуг связи; споры о качестве туристского продукта; споры о защите прав потребителей финансовых услуг; споры о выплатах по договору ОСАГО.

Кроме того, по спорам о защите прав потребителей финансовых услуг обязательным является обращение к Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг. Обращение к Уполномоченному может быть направлено через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного (<https://new.finombudsman.ru/>) или в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3.

**Как написать жалобу в Роспотребнадзор**

В случае, если права потребителя не были восстановлены при взаимодействии с продавцом или исполнителем, гражданин имеет право подать жалобу в уполномоченный государственный орган. В области защиты прав потребителей этим органом является Роспотребнадзор либо его территориальные органы.

Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица. Обращение должно поддаваться прочтению и текст его должен позволять определить суть предложения, заявления или жалобы.

Общий срок для ответа на письменное обращение гражданина составляет тридцать календарных дней.

С подробными правилами приёма и рассмотрения обращений граждан можно ознакомиться по следующей ссылке: <https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>.

Органы исполнительной власти не наделены полномочиями по принуждению хозяйствующих субъектов к исполнению гражданско-правовых обязанностей, в том числе по возврату уплаченных денежных средств. Указанными полномочиями обладают исключительно судебные органы, поэтому в случае неудовлетворения имущественных требований потребителя в добровольном порядке, спор подлежит разрешению исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку согласно пункту 1 статьи 11 Гражданского кодекса Российской Федерации и пункту 1 статьи 17 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом. Потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или пребывания либо по месту нахождения ответчика, заключения или исполнения договора. При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/> функционирует государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, с помощью которого можно ознакомиться с образцами претензионных и исковых заявлений, многочисленными памятками, обучающими видеороликами. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.