

Способы подачи жалобы в Роспотребнадзор.

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**. 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, psx, 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.

*Информация подготовлена специалистами
отделения по защите прав потребителей
– консультационного центра
с использованием материала сайта: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>*