КАК ПОЖАЛОВАТЬСЯ В РОСПОТРЕБНАДЗОР?

Роспотребнадзор - это федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, по разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей ([п. 1](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8714B692E38370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF221A9w7E) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

Вы можете обратиться в Роспотребнадзор с жалобой на нарушение ваших прав со стороны продавца (исполнителя работ, услуг), которая может послужить основанием для проведения внеплановой проверки, а также контрольной закупки соответствующих товаров (работ, услуг) ([п. п. 5.9](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8714B692E38370F3CB80566A63025A64DE73D6AFw5E), [5.12](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8714B692E38370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22BA9w1E) Положения; [ст. 2](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF229A9w4E) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 3.1 ст. 40](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C871BBB99EA8370F3CB80566A63025A64DE73D5FCAFw9E) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [пп. 2.1 п. 1 ст. 44](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49D8E16BC9BE48370F3CB80566A63025A64DE73D6FBAFw9E) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [ч. 4.1 ст. 16.1](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8714BB98E68370F3CB80566A63025A64DE73D7F8AFw3E) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [пп. 2 п. 26](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8F17BF9EE28370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF328A9w3E) Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764).

Обращение в орган может являться в том числе поводом к возбуждению Роспотребнадзором дела об административном правонарушении ([п. 3 ч. 1 ст. 28.1](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49D8E16BF93EA8370F3CB80566A63025A64DE73D1FEFAAFw5E), [ч. 1 ст. 28.3](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49D8E16BF93EA8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDF9F721A9w0E), [ч. 1 ст. 23.49](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49D8E16BF93EA8370F3CB80566A63025A64DE73D3F8FEAFwBE) КоАП РФ; [пп. 3 п. 68](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8F17BF9EE28370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF02DA9w6E) Административного регламента N 764).

Для подачи обращения (жалобы) в территориальный орган (далее - ТО) Роспотребнадзора рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

***Шаг 1. Обратитесь с претензиями непосредственно к продавцу (исполнителю работ, услуг)***

Для защиты нарушенных прав обратитесь с соответствующими требованиями непосредственно к продавцу (исполнителю работ, услуг).

Если он отказал вам или оставил ваше обращение без ответа, можете обращаться в ТО Роспотребнадзора.

При приобретении товара (работы, услуги), не соответствующего требованиям безопасности, вы вправе сразу обращаться непосредственно в ТО Роспотребнадзора ([пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8714BB98E68370F3CB80566A63025A64DE73D7FCAFw2E) Закона N 294-ФЗ; [Информация](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8E13BD9FE58370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF228A9w0E) Роспотребнадзора от 07.12.2016; [Информация](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8E1BBC9EE78370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF228A9w0E) Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

***Шаг 2. Определите, в какой ТО Роспотребнадзора обращаться***

Сведения о месте нахождения территориальных органов Роспотребнадзора, почтовых адресах для направления обращений, о руководителе, телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений размещены, в частности, на информационных стендах в помещениях общественных приемных Роспотребнадзора и его ТО, а также на официальном сайте Роспотребнадзора ([п. 3.2](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22CA9w6E) Инструкции, утв. Приказом Роспотребнадзора от 20.01.2014 N 28).

***Шаг 3. Выберите способ обращения в Роспотребнадзор***

Обращение (жалобу) можно подать в ТО Роспотребнадзора следующими способами ([п. 1 ст. 4](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73ADw7E), [ч. 1 ст. 13](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22FA9w5E) Закона N 59-ФЗ; [п. п. 2.1](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22AA9w3E), [5.2](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF328A9wEE) Инструкции):

1) лично;

2) по почте;

3) в электронной форме через сайт Роспотребнадзора или по электронной почте ТО Роспотребнадзора вашего субъекта РФ;

4) по факсу.

Почтовый адрес, адрес электронной почты, номер факса для обращений граждан указываются, как правило, на сайте ТО Роспотребнадзора.

***Шаг 4. Составьте обращение (жалобу) в ТО Роспотребнадзора***

В обращении [(жалобе)](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF8CB9AC115E4968713BD9FE8DE7AFB928C54A6wDE) укажите ([ч. 1](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22BA9w1E), [3 ст. 7](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5AFw8E), [ч. 4 ст. 10](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5AFwBE) Закона N 59-ФЗ):

1) наименование государственного органа, в который направляется обращение (ТО Роспотребнадзора), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) адрес электронной почты (если обращение направляется в форме электронного документа);

4) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

5) суть обращения (жалобы);

6) дату и поставьте личную подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов вы вправе приложить к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии. При обращении в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме ([ч. 2](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22BA9wEE), [3 ст. 7](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5AFw8E) Закона N 59-ФЗ).

При личном обращении в ТО Роспотребнадзора необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность ([ч. 2 ст. 13](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22FA9w2E) Закона N 59-ФЗ; [п. 5.3](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF329A9w6E) Инструкции).

Факт личного обращения не лишает вас права составить письменное обращение в момент приема должностным лицом ([ч. 4 ст. 13](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22FA9w0E) Закона N 59-ФЗ; [п. 5.4](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF329A9w7E) Инструкции).

***Шаг 5. Проверьте обращение на наличие фактов, на основании которых оно может остаться без ответа или нерассмотренным***

ТО Роспотребнадзора оставит ваше обращение (жалобу) без ответа или откажет в его рассмотрении в следующих случаях ([ч. 1](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73ADwCE) - [6 ст. 11](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22EA9w1E) Закона N 59-ФЗ; [п. п. 4.20.1](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF221A9w7E), [4.20.3](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF221A9w0E), [4.20.4](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF221A9w1E) Инструкции):

1) в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, - ответ на обращение не дается;

2) в обращении обжалуется судебное решение. В этом случае ваше обращение возвращается вам в течение семи дней со дня его регистрации в ТО Роспотребнадзора с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. На такое обращение вам могут не ответить, но уведомить вас о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст обращения не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в компетентный орган или должностному лицу. Об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения ТО Роспотребнадзора должен вам сообщить, если ваша фамилия и почтовый адрес доступны для прочтения;

5) текст обращения не позволяет определить суть проблемы. В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем вам сообщат в течение семи дней со дня регистрации обращения;

6) в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае может быть принято решение о безосновательности вашего обращения и прекращении переписки с вами;

7) обращение содержит вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте компетентного органа. В течение семи дней со дня регистрации такого обращения вам сообщат электронный адрес вышеуказанного сайта;

8) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. ТО Роспотребнадзора сообщит вам о невозможности дать ответ по существу поставленного вами вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

***Шаг 6. Получите ответ ТО Роспотребнадзора***

Общий срок рассмотрения письменных обращений (жалоб) - 30 дней со дня их регистрации в ТО Роспотребнадзора. В исключительных случаях, а также в случае направления межведомственного запроса по обращению срок может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем заявителя уведомляют ([ч. 1](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5AFwCE), [2 ст. 12](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22FA9w7E) Закона N 59-ФЗ; [п. п. 4.14](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF220A9w6E), [4.15](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF220A9w7E) Инструкции).

Ответ на обращение (жалобу) вам должны представить ([ч. 4 ст. 10](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73ADw3E), [ч. 3 ст. 13](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22FA9w3E) Закона N 59-ФЗ; [п. 4.16](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF220A9w4E) Инструкции):

- в электронной форме по адресу электронной почты, указанному в обращении, если обращение было направлено в форме электронного документа;

- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, если обращение было представлено в письменной форме;

- устно (с вашего согласия), если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

- путем размещения на официальном сайте компетентного органа, если ваше обращение затрагивает интересы неопределенного круга лиц.

Если ответ по существу вашего обращения не мог быть дан (например, в связи с нечитаемостью обращения), после устранения причин этого вы вправе вновь направить обращение (жалобу) в ТО Роспотребнадзора ([ч. 7 ст. 11](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8611BB9DEB8370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF22EA9wEE) Закона N 59-ФЗ; [п. 4.21](consultantplus://offline/ref=A6789083F8D0464FB69BF0C58BC115E49C8C12BA93E18370F3CB80566A63025A64DE73D5FDFBF221A9wEE) Инструкции).