

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 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, 5.12 Положения; ст. 2 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. 3.1 ст. 40 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; пп. 2.1 п. 1 ст. 44 Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; ч. 4.1 ст. 16.1 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; пп. 2 п. 26 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, ч. 1 ст. 28.3, ч. 1 ст. 23.49 КоАП РФ; пп. 3 п. 68 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 Закона N 294-ФЗ; [Информация](#) Роспотребнадзора от 07.12.2016; [Информация](#) 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 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, ч. 1 ст. 13 Закона N 59-ФЗ; п. п. 2.1, 5.2 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) укажите (ч. 1, 3 ст. 7, ч. 4 ст. 10 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, 3 ст. 7 Закона N 59-ФЗ).

При личном обращении в ТО Роспотребнадзора необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (ч. 2 ст. 13 Закона N 59-ФЗ; п. 5.3 Инструкции).

Факт личного обращения не лишает вас права составить письменное обращение в момент приема должностным лицом (ч. 4 ст. 13 Закона N 59-ФЗ; п. 5.4 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 - 6 ст. 11 Закона N 59-ФЗ; п. п. 4.20.1, 4.20.3, 4.20.4 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 бесосновательности 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, 2 ст. 12 Закона N 59-ФЗ; п. п. 4.14, 4.15 Инструкции).

Ответ на обращение (жалобу) вам должны представить (ч. 4 ст. 10, ч. 3 ст. 13 Закона N 59-ФЗ; п. 4.16 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 Закона N 59-ФЗ; п. 4.21 Инструкции).

 **Полезная информация по вопросу**

 **Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru**