Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**Как пожаловаться в Роспотребнадзор?**

Роспотребнадзор - это федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции, в частности, по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, здорового питания, в области организации питания, обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, контактирующих с пищевыми продуктами, разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического контроля (надзора) и федерального государственного контроля (надзора) в области защиты прав потребителей ([п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100091) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100018), [2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100019) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005).

Вы можете направить в Роспотребнадзор обращение (жалобу), в котором сообщить, например, о нарушении ваших прав со стороны продавца (исполнителя работ, услуг) ([ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100012), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=3), [4 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100024) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=167) - [3 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=171), [п. 1 ст. 42.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=146) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [пп. 1 п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452886&dst=286), [п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452886&dst=289), [3 ст. 44](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452886&dst=296) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [ч. 1 ст. 31](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100355), [п. 1 ч. 1 ст. 58](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100643) Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; [п. 5.12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100037) Положения N 322; [п. 145](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=386161&dst=100385) Регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 28.01.2021 N 11).

Такое обращение может являться в том числе поводом к возбуждению Роспотребнадзором дела об административном правонарушении ([п. 3 ч. 1 ст. 28.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=5317), [ч. 1 ст. 28.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=102596), [ч. 1 ст. 23.49](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=7559) КоАП РФ).

Для подачи обращения (жалобы) в территориальный орган Роспотребнадзора (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.

**Шаг 2. Выберите способ обращения в Роспотребнадзор**

Обратиться в Роспотребнадзор можно (непосредственно либо, при определенных условиях, через МФЦ) в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа, в частности, через официальный сайт Роспотребнадзора или при обеспечении такой возможности через Единый портал госуслуг. Возможно также направить обращение по почте или обратиться в устной форме к должностному лицу во время личного приема граждан ([п. 1 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=3), [ч. 1 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100073) Закона N 59-ФЗ; [ст. 42.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=145) Закона N 2300-1; [ч. 2 ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454052&dst=100018) Закона от 04.08.2023 N 480-ФЗ).

**Шаг 3. Составьте обращение (жалобу)**

В обращении [(жалобе)](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=89135) укажите ([ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100037), [3 ст. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=15), [ч. 4 ст. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=16) 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 либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале госуслуг (если обращение направляется в форме электронного документа);
4. почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
5. суть обращения;
6. дату и поставьте личную подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов вы вправе приложить к обращению (жалобе) в письменной форме документы и материалы либо их копии. При обращении в форме электронного документа необходимые документы и материалы прилагаются в электронной форме ([ч. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100038), [3 ст. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=15) Закона N 59-ФЗ).

При личном обращении в ТО Роспотребнадзора необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность ([ч. 2 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100074) Закона N 59-ФЗ).

Факт личного обращения не лишает вас права составить письменное обращение в момент приема должностным лицом ([ч. 4 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100076) Закона N 59-ФЗ).

**Шаг 4. Проверьте обращение на наличие фактов, на основании которых оно может остаться без ответа или нерассмотренным**

Роспотребнадзор оставит ваше обращение (жалобу) без ответа или откажет в его рассмотрении, в частности, в следующих случаях ([ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=8) - [6 ст. 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100067) Закона N 59-ФЗ; [п. п. 148](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=386161&dst=100394), [156](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=386161&dst=100420) Регламента N 11):

1. в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, - ответ на обращение не дается. Так же поступают, если в интернет-обращении гражданин указал недействительные сведения о себе и (или) адреса для ответа;
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, в частности, 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.

Если вопросы в обращении не входят в компетенцию Роспотребнадзора, обращение направляется в 7-дневный срок с даты его регистрации в соответствующие орган (органы) власти или должностному лицу (должностным лицам), в компетенцию которых входит решение данных вопросов (за исключением случая, когда текст обращения не поддается прочтению). При этом заявитель, направивший обращение, уведомляется о переадресации обращения ([ч. 3 ст. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100043) Закона N 59-ФЗ; [п. 149](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=386161&dst=100402) Регламента N 11).

**Шаг 5. Получите ответ**

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=11), [2 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100071) Закона N 59-ФЗ).

Ответ на обращение (жалобу) направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в вашем обращении, направленном в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета на Едином портале госуслуг при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Если вы обращались устно при личном приеме и изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с вашего согласия может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов ([п. 4 ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100056), [ч. 4 ст. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=24), [ч. 3 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100075) Закона N 59-ФЗ; [ч. 2 ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454052&dst=100018) Закона N 480-ФЗ; [п. п. 155](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=386161&dst=100418), [157](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=386161&dst=100425) Регламента N 11).

Кроме того, если ваше обращение затрагивает интересы неопределенного круга лиц, ответ на него может быть размещен на официальном сайте компетентного органа ([ч. 4 ст. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=16) Закона N 59-ФЗ).

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100068) Закона N 59-ФЗ).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:* [Каковы права потребителя?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=267360)
* [Какая информация о товарах, работах, услугах должна быть предоставлена потребителю?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200348)
* Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru
 |  |