

Как правильно написать жалобу в Роспотребнадзор образец



На сегодняшний день трудно найти потребителя, который бы не сталкивался с покупкой бракованного товара или предоставлением некачественных услуг. Однако организаций и компаний, которые отказываются решать проблему мирным путем – подавляющее большинство. Что же остается делать в такой ситуации потребителю? Куда идти и кому жаловаться? Как вести себя? Если вы твердо определились с тем, что не хотите терпеть недобросовестных продавцов и исполнителей и желаете восстановить справедливость, то читайте данную статью.

Роспотребнадзор – организация, призванная отстаивать интересы потребителей. О том, какие способы обращения в данную организацию существуют, должен знать каждый покупатель. Данная организация – первая инстанция, в которую необходимо обращаться в случае, если ваши права были нарушены. Так как именно это сделать?

Пример написания претензии в Роспотребнадзор

Формой обращения в данную организацию, как правило, выступает претензия. Данный документ должен быть составлен потребителем и передан лично в руки сотруднику организации или же потребитель может воспользоваться формой, предложенной на официальном сайте организации.

Как правило, при составлении претензии у заявителя не возникает никаких трудностей, так как согласно закону документ может быть составлен в произвольной форме.

Однако для того, чтобы документ был оформлен в соответствии с

действующим законодательством и имел юридическую силу, не забудьте включить в претензию следующие пункты:

1. Полное название организации-адресата, личные данные ее руководителя и местонахождение территориального отдела Роспотребнадзора.
2. Ваши личные и контактные данные (Ф.И.О, телефон, адрес). В случае если претензию подает доверенное лицо, не забудьте указать данные лица, от которого он выступает, информацию о доверенном лице, а также реквизиты доверенности. Если вы отправляете документ в электронном виде, не забудьте вписать адрес вашей электронной почты, по которому с вами смогут связаться сотрудники организации.
3. Название документа – «Жалоба».
4. Лаконично и предельно точно опишите суть проблемы, с указанием всех фактических данных дела (дату нарушений ваших прав, реквизиты документов, подтверждающих ваши слова). Помните, что любой ваш довод должен быть подтвержден соответствующей статьей закона или нормативно-правового акта.
5. Отдельным абзацем вынесите требование, выполнения которого вы ожидаете от контрагента.
6. Составьте список документов, которые вы желаете прикрепить к претензии.

Обратите внимание на то, что при составлении жалобы нужно придерживаться официально-делового стиля, избегая оценочной, нецензурной лексики, оскорбляющей контрагента и не имеющей никакого отношения к сути проблемы.

В первую очередь перед тем, как обратиться в тот или иной отдел Роспотребнадзора узнайте, в какой области он специализируется:

- Надзор за проведением санитарных и противоэпидемиологических мероприятий (общепит, водные объекты, строительные объекты, производственные и

бытовые склады и помещения);

- Надзор за условиями трудовой деятельности;
- Надзор за состоянием экологии, утилизации мусора;
- Надзор за содержанием жилых и общественных помещений (школ, домов, квартир и так далее);
- Надзор за выполнением и соблюдением прав покупателей.

Ниже представлен список организаций, относительно которых граждане чаще всего подают жалобы в территориальные отделы Роспотребнадзора:

- Торговые точки, занимающиеся продажей бракованного товара. Примером может послужить ситуация, когда покупатель приобрел некачественный товар, а продавец отказывается вернуть за него деньги в установленном законом порядке.
- Управляющие организации (ЖКХ). К примеру, жильцы дома недовольны необоснованным увеличением тарифов на коммунальные услуги или качеством услуг по обслуживанию дома, которые предоставляет управляющая компания.
- Страховые компании. Например, агент страховой компании незаконно отказывает в получении выплаты или откладывает срок получения денежной суммы и прочее.
- Банки. К примеру, сотрудник банка предоставил неполную или недостоверную информацию при оформлении кредита, в результате чего возникли определенные проблемы.

Так, при нарушении вышеуказанных прав потребитель имеет полное право на предъявление жалобы в территориальный отдел Роспотребнадзора. Данная организация поможет восстановить права покупателя, а также вернуть потраченные деньги и компенсацию.

Существует несколько опций при подаче заявления в Роспотребнадзор: лично в руки ответственному лицу, с помощью электронной почты, через официальный сайт, заказным письмом или по факсу.

В случае если вы выбрали первый вариант, не забудьте захватить с собой документ, удостоверяющий личность (паспорт). Согласно закону, организация Роспотребнадзор обязана провести проверку по вашей жалобе относительно проведения некачественных работ и услуг, а также приобретения бракованного товара.

Также организация сохраняет за собой право в отказе рассмотрения вашей жалобы в случае, если:

- Запрос, описанный в жалобе, не попадает под компетентность Роспотребнадзора. В таком случае ваша жалоба будет перенаправлена в другую организацию в течение недели.
- Ваша жалоба состоит из нескольких запросов, которыми занимаются различные службы. В данной ситуации каждый запрос будет направлен по адресу, а срок рассмотрения затянется еще на одну неделю.
- Если ваше обращение будет прислано по адресу, то срок регистрации составит 3 дня, а срок рассмотрения может растянуться на месяц.