

# Претензия в Роспотребнадзор образец



Одной из основных функций Роспотребнадзора является контроль качества товара и услуг, которые предоставляют различные организации. Этот надзорный орган может не только осуществлять контроль, но и применять существенные санкции в отношении магазинов, финансовых организаций и других предприятий.

Любой потребитель, чьи права были нарушены путем предоставления некачественного товара или услуги, может составить письменную жалобу в Роспотребнадзор. В документе нужно подробно описать какие именно права были нарушены.

## Как правильно написать претензионное письмо в Роспотребнадзор?

Претензия в Роспотребнадзор должна быть составлена в соответствии с важными требованиями. В ином случае шансы на получение положительного ответа от этого контролирующего органа существенно уменьшаются.

***При составлении документа нужно руководствоваться следующим планом:***

- Напишите название подразделения Роспотребнадзора, в которое передается жалоба;
- Укажите контактные данные потребителя, составляющего претензию. Обязательно укажите способы обратной связи: почтовый и электронный адрес, номер телефона. Кроме этого, напишите Ф.И.О заявителя;
- Укажите информацию об организации, которая нарушила

права потребителя. В этом пункте напишите название организации, адрес и контактные данные;

- Опишите причину обращения в Роспотребнадзор. Описательная часть должна быть структурированной и последовательной. Старайтесь придерживаться делового стиля, не используя нецензурных выражений, разговорной речи;
- Перечислите права, которые были нарушены организацией. Ссылайтесь на конкретные пункты закона «О защите прав потребителей»;
- В конце документа поставьте личную подпись и дату составления претензии;
- К письменному обращению в Роспотребнадзор приложите документы, которые могут подтвердить нарушение прав потребителя;
- К претензии приложите переписку между потребителем и организацией, нарушившей права, если таковая имеется. Переписку приложите только в том случае, если она действительно касается описанной в документе проблемы;

Сделайте несколько копий составленного документа. Если претензия отправляется в Роспотребнадзор в электронном виде, сделайте несколько копий на сканере и приложите их к письму;

- В случае личного обращения в Роспотребнадзор, возьмите с собой документ, удостоверяющий личность и два экземпляра составленного документа. На одном из них сотрудники Роспотребнадзора должны поставить отметку о приеме. Этот экземпляр сохраните до окончания рассмотрения жалобы.

К сожалению, организации, занимающиеся торговлей и предоставлением различных услуг, нередко нарушают права потребителей и не обращают внимание на нормы, прописанные в законодательстве.

Из-за этого потребитель может столкнуться с покупкой бракованного товара, предоставлением некачественной услуги или просто с неуважительным отношением.

Далеко не все люди, столкнувшиеся с подобными проблемами, решают пожаловаться на организацию – нарушителя. Многие потребители предпочитают просто забыть о неприятном инциденте. И совершенно напрасно. Ведь каждый покупатель тратит не только собственное время на приобретение товара или получение услуги, но и выплачивает продавцу собственные денежные средства, желая получить качественное изделие или услугу.

Для осуществления контроля за организациями, реализующими товар и предоставляющими услуги учреждена такая организация, как Роспотребнадзор.

Эта структура следит за тем чтобы организации осуществляли свою деятельность в рамках действующего законодательства, а за нарушения установленных правил и норм несли соответствующее наказание.

Претензия, составленная потребителями, может послужить поводом для проверки деятельности организации. Роспотребнадзор может выписать нарушителю штраф. Кроме этого, за серьезные нарушения в отношении организации могут начать серьезное разбирательство.

***Существует несколько способов подачи документа в Роспотребнадзор:***

1. Личное обращение. Претензию должен подать сам заявитель или его официальный представитель;
2. Отправить жалобу по почте, оформив заказное письмо с уведомлением;
3. Через интернет.

Проще всего отправить претензию по интернету. Таким образом, можно сэкономить не только свободное время, но и денежные средства.

***В интернете существует 2 ресурса, при помощи которых можно отправить жалобу на организацию в системе онлайн:***

- Сервис «Госуслуги»;
- Официальный сайт Роспотребнадзора. На этом же сервисе представлен бланк претензии и комментарии по поводу ее заполнения. Потребитель может не только заполнить и отправить претензию в системе онлайн, но и приложить к нему дополнительные документы, которые имеют отношение к рассматриваемому вопросу. Ответ предоставляют также по электронной почте, поэтому ее нужно указать. Сотрудники могут отправить ответ и по месту проживания заявителя, для этого укажите почтовый адрес.

Регистрация поданной жалобы осуществляется в течение 3 дней. После этого сотрудники Роспотребнадзора приступают к ее обработке.

***Срок рассмотрения зависит от нескольких обстоятельств:***

- Если решение вопроса, описанного в претензии, не относится к компетенции Роспотребнадзора, сотрудники госоргана направляют документ в другую инстанцию. Передача жалобы осуществляется в течение 7 дней. Заявителя уведомляют о факте передачи;
- Если претензия составлена корректно и решение проблемы, описанной в документе, находится в компетенции Роспотребнадзора, жалобу рассматривают в течение 30 дней. Срок отсчитывается со дня регистрации документа. После вынесения решения заявителя уведомляют по почте.

***В некоторых случаях Роспотребнадзор может отказаться от рассмотрения претензии:***

- Документ составлен в некорректной форме, то есть содержит ненормативную лексику, оскорбления;
- Сотрудники госоргана не могут прочитать претензию из-за неразборчивого почерка, большого количества ошибок.

В случае отказа сотрудники Роспотребнадзора отправляют уведомление заявителю в течение 7 дней.