

# Жалоба в защиту прав потребителей образец



Согласно законодательству Российской Федерации, каждый потребитель обладает определенными правами. Например, допускается официальное обращение в определенные органы и службы, если качество предоставляемых услуг или приобретенных товаров не оправдало имеющиеся надежды.

Многие потребители стараются избежать подобных ситуаций, пуская их на самотек или решая не прикладывать необходимые усилия и не тратить свое время на те действия, которые могут быть абсолютно бесполезными. Несмотря на такое стремление, в исключительных случаях оформление жалобы и обращение в органы все-таки становится обязательным.

## Как оформить жалобу в отдел по защите законодательно установленных прав покупателей?

Жалоба оформляется потребителем, после чего – направляется в специальный отдел защиты потребительских прав по месту жительства.

***В документе обязательно указываются следующие данные:***

- Лицо, которому подается официальное заявление.
- Паспортные данные заявителя.
- Детальное описание купленного товара или использованной услуги.
- Действия и нюансы обстоятельств, которые подтверждают нарушение прав потребителя.
- Дата совершения сделки.

- Имя и фамилия, а также должность сотрудника, который стал виновником нарушения потребительских прав (зачастую этим лицом является продавец).
- Требования относительно продавца. Например, клиент может потребовать заменить некачественный товар или вернуть его полную стоимость, организовать проверочные мероприятия соответствующими органами. Например, если была проведена продажа некачественных или просроченных продуктов питания, необходимо позаботиться о проведении проверки со стороны санэпидстанции.

К оформленной жалобе необходимо приложить все чеки и гарантийные талоны, подтверждающие текстовые сообщения на документальном уровне.

***В обязательном порядке прикладываются только копии. Это обусловлено следующими обстоятельствами:***

- Оригиналы всех документов необходимо сохранять. Важно понимать, что материалы могут быть утеряны сотрудниками Роспотребнадзора. Такие ситуации происходят редко, но все-таки они не исключены.
- Кассовые чеки постепенно выцветают. Если по оформленному заявлению, проверки будут проводиться длительное время, присутствует вероятность относительно того, что данные на прикрепленных оригиналах не удастся прочитать.

Будьте внимательны: заявление необходимо завизировать, так как только после этого инспекторы проводят проверку поданной жалобы.

Однако в исключительных случаях в принятии заявления может быть отказано. Если инспекторы отказывают, вы можете рассчитывать на получение письменной причины принятого решения.

Потребитель вправе написать жалобу только, если продавец отказывается в возврате ненадлежащего товара, обмене товара на аналогичный ему, оказанию услуг по устранению неисправностей

проданной продукции.

***В большинстве случаев жалобы по защите потребительских прав подаются в следующих случаях:***

- некачественное оказание финансовых услуг со стороны банка или микро финансового учреждения;
- отказ в выдаче страхового документа, нарушение информирования об условиях действующей страховой программы;
- нарушения продажи товаров в магазине;
- тур не соответствует своему описанию или туристический оператор нарушил условия договора;
- некачественное оказание медицинских и коммунальных услуг.

Важно отметить, что жалоба допускается и при иных обстоятельствах нарушениях потребительских прав.

Жалоба может быть направлена главе областного или регионального центра. Прежде всего, рассматриваются районные и областные отделы по защите потребительских прав. Вы можете составить специальное заявление, которое будет подано в уполномоченные организации. Кроме этого, вы вправе рассчитывать на юридическую консультацию по вопросам, связанным с защитой прав потребителей.

***Вы можете обратиться в следующие государственные инстанции для решения конфликтных вопросов:***

- Общество защиты потребительских прав;
- Роспотребнадзор;
- Прокуратура;
- Милиция;
- Суд;
- Онлайн проекты.

Обращаться с просьбой необходимо именно в таком порядке, если она не была удовлетворена предыдущим органом или требуется

специальное подтверждение.

Ответ должен быть получен только в письменной форме. При этом официальное уведомление должно подтверждать устранение причины неудовлетворенности потребителя. Если замечание зафиксировано в книге жалоб организации, на обратной стороне страницы присутствует специальная запись о выполнении определенного требования или выполненных действиях.