ПОТРЕБИТЕЛИ, ЖАЛУЙТЕСЬ ПО-НОВОМУ

Если вы недовольны качеством выполнения каких-либо работ/ус-  
луг либо нарушены иные ваши «потребительские» права, то можно  
пожаловаться в Роспотребнадзор. При наличии оснований он нагрянет к вашему обидчику с внеплановой проверкой и вынесет ему предписание об устранении нарушений.

При обращении в Роспотребнадзор вам необходимо подтвердить соблю­дение претензионного порядка. А именно доказать, что до подачи жало­бы вы обращались за защитой своих прав непосредственно в компанию (ИП), которая их нарушила (магазин, сервисный центр и т.п.), но ваши тре­бования не были (статья 1, п. 2 ст. 4 Закона от 03.07.2016 N277-03):

* или рассмотрены;
* или удовлетворены.

В противном случае вашу жалобу просто не станут рассматривать.

Отметим, что на практике большин­ство граждан и так сначала пытаются урегулировать отношения непосред­ственно с компанией-исполнителем. Разница в том, что теперь это надо бу­дет документально подтвердить. Для этого отправляйте вашу претензию по почте заказным письмом с уведомле­нием о вручении. Вернувшееся вам уведомление обязательно сохраните. Копии уведомления и претензии приложите к комплекту документов при подаче жалобы в контролирующий орган.

Если уведомление по каким-то при­чинам вам не придет, не беда. При отправке письма в почтовом отделе­нии выдают чек, в котором есть почтовый идентификатор (трек-номер). По нему на сайте Почты России можно будет отследить дату вручения пись­ма и распечатать скриншот экрана. Суды принимают такие подтвержде­ния, представляется, что и Роспотреб­надзор не откажет.

В претензии, направленной в компанию (ИП), потребителю нужно указывать срок для вы­полнения его требований (ст. 30 Закона от 07.02.92 № 2300-1).По истечении этого срока можно смело подавать жалобу в кон­тролирующий орган.

Отдельное внимание теперь уделяется достоверности присланной жалобщи­ками информации.

В частности, в обращении в Рос­потребнадзор важно *(ч. 3.2 ст. 10 За­кона N 294-ФЗ):*

* указать достоверные данные о ком­пании (ИП), нарушившей ваши права.

Проверить, существует ли орга­низация (ИП), и уточнить юриди­ческий адрес можно на сайте ФНС России: <https://www.nalog.ru/> —> Электрон­ные сервисы -> Риски бизнеса: проверь себя и контрагента.

Для этого изучайте сведения, указан­ные в разделе «Контакты» на сайтах, предлагающих товары (работы, услу­ги), а также реквизиты печати. Зача­стую за громким названием интернет- магазина стоит скромный ИП. Для уточнения юридического адреса можно воспользоваться сервисом «Проверь контрагента» на сайте ФНС;

* подробно описать, в чем состояло нарушение, допущенное исполните­лем работ (услуг).

В случаях, когда данных, по мне­нию проверяющих, будет не хватать, в рамках предварительной проверки жалобы у вас могут запросить допол­нительные сведения или материалы (в том числе устно). Без получения нуж­ной информации внеплановую провер­ку не назначат.

А если после начала проверки обнаружится, что в письме были из­ложены заведомо недостоверные све­дения, ее также прекратят. А рас­ходы, которые госорган уже понес на проведение проверки, через суд будут взысканы с заявителя *(ч. 3.4, 3.5 ст. 10 Закона N 294-ФЗ).*

Соблюдайте приведенные требования и спокойно подавайте жалобы в Рос­потребнадзор, если возникает такая необходимость. Новые правила, как представляется, это не попытка отбить желание жаловаться, а просто упоря­дочение работы с заявлениями граж­дан.