

## ПРЕТЕНЗИЯ. ЖАЛОБА. ИСК. КОМУ? КАК? КОГДА?

В каком порядке подавать претензии и жалобы? Что делать, если продавец отказывается получать документы?

Как себя вести, если претензия долгое время остается без ответа?

Ответы на эти и другие вопросы вы найдете ниже.



1. Любые заявления и претензии рекомендуем составлять в письменной форме заранее (до похода к продавцу (исполнителю услуг)). Во-первых, дома Вы сможете сосредоточиться и в спокойной обстановке изложить все свои замечания к качеству товара или услуги, сформулировать свои требования. Во-вторых, формы претензий и жалоб, предлагаемые в месте продажи товаров и оказания услуг могут содержать ущемляющие права потребителя условия (например, в части сроков рассмотрения претензии). В-третьих, Вам, во всяком случае, необходимо иметь дополнительный экземпляр заявления или претензии, который, с отметкой о дате его получения продавцом (исполнителем), останется у вас на руках.

2. Самый быстрый и удобный способ вручения претензии – лично в руки директору магазина или его работнику. В некоторых случаях при личном обращении в магазин проблему и вовсе удастся решить на месте. Однако иногда это сделать просто невозможно: магазин часами закрыт или работник продавца отнекивается, говоря, что у него нет полномочий на прием претензий и т.п. В этом случае претензию следует направить в адрес магазина заказным письмом с уведомлением о вручении. Даже если адресат по каким-то причинам не заберет письмо из почтового отделения, оно в соответствии со ст. 165.1 ГК РФ будет считаться доставленным, а значит бездействие продавца повлечет наступление установленных законом последствий. Все «перемещения» своей корреспонденции вы можете отслеживать на сайте Почты России.



3. Если продавец отказался удовлетворить ваши требования или вовсе не отвечает на претензию, разрешить спор поможет суд.

Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливает для потребителей некоторые дополнительные гарантии при обращении в суд:



1) Возможность выбора суда: иск может быть предъявлен по выбору потребителя по месту нахождения продавца (исполнителя); по месту жительства или пребывания потребителя; по месту заключения или исполнения договора.

2) Освобождение от уплаты государственной пошлины при обращении в суд

3) Перераспределение бремени доказывания: если недостатки в товаре (работе, услуге) возникли в течение гарантийного срока, причину и момент их возникновения доказывает продавец (исполнитель), а не потребитель.

Исковое заявление подается в суд общей юрисдикции: к мировому судье или в районный суд . Если сумма взыскиваемых денежных средств (цена иска) не превышает 50 000 рублей спор рассматривает мировой судья (<http://mirsud24.ru/>). Если цена иска превышает 50 000 рублей – районный суд (информация о судах Красноярского края: <http://kraevoy.krk.sudrf.ru>, вкладка «Суды края»).

Исковое заявление необходимо представить в суд в двух экземплярах (один из них – для направления ответчику), а также приложить к нему все документы, которые Вы используете для обоснования своих требований с копиями для ответчика.

4. Если вы хотите, чтобы по факту нарушения прав потребителя была проведена проверка, а нарушитель – привлечен к административной ответственности, необходимо обратиться с жалобой в орган, осуществляющий контроль и надзор в соответствующей сфере. Это особенно важно, когда речь идет о масштабном нарушении, которое может затронуть права многих потребителей (например, нарушение санитарных норм в местах продажи продуктов питания или оказания услуг общественного питания, размещение шумного заведения в жилом доме и т.п.). Если речь идет об обмане потребителя, обчете, нарушении права потребителя на информацию, нарушении правил продажи товаров или оказания услуг, санитарных норм и правил, уполномоченным органом является Роспотребнадзор (ул. Каратанова, д. 21). За соблюдением правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и порядка предоставления коммунальных услуг следит Стройнадзор (ул. Парижской коммуны, д. 33). Контроль и надзор в сфере связи и персональных данных осуществляет Роскомнадзор (ул. Новосибирская, д. 64а). Обратиться в государственные органы можно посредством письменного или электронного обращения (с помощью формы обращения на сайте контролирующего органа). В жалобе должна быть указана следующая информация:



- наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение,

- ваши фамилия, имя, отчество и почтовый адрес (адрес электронной почты),
- суть вашего обращения (жалобы),
- личная подпись (при направлении письменного обращения),
- дата (при направлении письменного обращения).

*Информация подготовлена Консультационным центром  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»*