



Для претензий не утверждена какая-либо форма, однако, существует ряд правил, которых следует придерживаться при составлении претензий.

В начале обращения необходимо указать кому оно адресовано (узнать правильное наименование организации или фамилию и инициалы индивидуального предпринимателя (продавца, исполнителя) можно из чека. Кроме того, эту информацию можно посмотреть на сайте Федеральной налоговой службы, используя ИНН или ОГРН хозяйствующего субъекта: <https://www.nalog.ru/>) и данные потребителя: ФИО, контактный телефон, почтовый или электронный адрес для направления ответа на претензию.

Сведения о приобретенном товаре или о заказанной услуге (работе).

Суть претензий к товару, услуге (работе). В произвольной форме нужно изложить свои претензии к товару или услуге (работе).

Изложить конкретные требования к продавцу (заменить некачественный товар, вернуть уплаченную за товар сумму, устранить недостатки, возместить убытки, выплатить неустойку и т.д.).

В конце претензии обязательно должна стоять фамилия, имя, отчество потребителя, его подпись и дата.

Направить претензию можно любым способом, который обеспечит фиксацию вручения. Можно вручить претензию лично, но для этого её необходимо составить в двух экземплярах и потребовать от продавца (исполнителя) поставить отметку о принятии на том экземпляре, который останется у потребителя.

В случае, когда личное вручение претензии невозможно, или продавец (исполнитель) отказывается принять претензию, её можно направить по почте. В случае направления по почте рекомендуется составлять опись вложения почтового отправления.

После вручения претензии продавцу (исполнителю) необходимо выждать срок, установленный законом. Так, в случае предъявления требования о возврате уплаченных денежных средств за приобретённый товар ненадлежащего качества, этот срок равен десяти календарным дням с даты получения продавцом (исполнителем) претензии.

**Следует также отметить**, что для ряда споров предусмотрен обязательный претензионный, досудебный порядок урегулирования спора:

- споры, вытекающие из авиаперевозок груза,
- споры, вытекающие из договора об оказании услуг связи;
- споры о качестве туристского продукта;
- споры о защите прав потребителей финансовых услуг;
- споры о выплатах по договору ОСАГО.

Кроме того, по спорам о защите прав потребителей финансовых услуг обязательным является обращение к Уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг. Обращение к Уполномоченному может быть направлено через личный кабинет на сайте финансового уполномоченного ( <https://new.finombudsman.ru/> ) или в письменной форме по адресу: 119017, г. Москва, Старомонетный пер., д. 3.

### Как написать жалобу в Роспотребнадзор?

В случае, если права потребителя не были восстановлены при взаимодействии с продавцом или исполнителем, гражданин имеет право подать жалобу в уполномоченный государственный орган. В области защиты прав потребителей этим органом является Роспотребнадзор либо его территориальные органы.

Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- Наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение.
- Свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ.
- Суть обращения.
- Личную подпись и дату.
- В случае необходимости в подтверждение своих доводов можно приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Общий срок для ответа на письменное обращение гражданина составляет тридцать календарных дней.

С подробными правилами приёма и рассмотрения обращений граждан можно ознакомиться по следующей ссылке: <https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/> .

За консультацией Вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 тел. 8 (38822) 6-42-41.