

К СВЕДЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

КУДА НАПИСАТЬ ПРЕТЕНЗИЮ?

Сегодня существует целый перечень компетентных органов, которые могут рассмотреть жалобу заявителя.

Чтобы заранее знать, куда подавать жалобу на нарушение прав потребителя, ознакомим вас с особенностями использования возможностей каждого учреждения.

Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей реализуются в соответствии с ФЗ от 6 октября 2003г., №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации, ст.44 ФЗ от 7.02.92 г., №2900-1 «О защите прав потребителей».

Во-первых, каждый гражданин имеет право обратиться в органы местного самоуправления за защитой своих потребительских прав в случае их нарушения недобросовестными продавцами(изготовителями, исполнителями, иными уполномоченными лицами). Поэтому оказание помощи потребителям в реализации их законных прав – основная задача органов, осуществляющих защиту прав потребителей на местах.

Для реализации этой задачи органы местного самоуправления вправе:

- рассматривать письменные и устные обращения и заявления потребителей;

- консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

- обращаться в суды в защиту прав потребителей(неопределенного круга потребителей);

- оказывать помощь потребителям в восстановлении их нарушенных прав, в т.ч. и при составлении исков в суды.

При выявлении по жалобе потребителей товаров(работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно надо извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

В **«Роспотребнадзор»** необходимо обратиться при покупке некачественного товара или получении услуг ненадлежащего качества. Потребитель имеет право потребовать привлечения продавца к ответственности. Претензия составляется в 2-х экземплярах.

Госжилинспекция рассматривает жалобы по правам потребителей, касающихся низкой звукоизоляции между квартирами, если строительные нормы были нарушены, если производится планировка жилища не по существующим правилам. Организация обязана помочь разрешить проблемы потребителей, которые связаны с управлением и обеспечением многоквартирных домов. Обращение в учреждение составляется в форме жалобы.

Санэпидемстанция рассматривает жалобы, связанные с нарушением санитарных норм на производстве, а также при транспортировке продукции и ее последующей реализации. Туда можно обратиться и с вопросами, касающимся хранения изделий. Организация рассматривает письменные или электронные жалобы по правам потребителей. Потребитель может подать 2 вида документа сразу. При этом в заявке, заполненной в режиме онлайн, нужно указать адрес электронной почты, для того, чтобы вам смогли ответить претензию.

В суд обращаться необходимо, если поданная жалоба в другие инстанции не дала результатов. Человеку предстоит подготовить документальную базу, приложить к иску неприятие претензии, результаты экспертизы, отрицательные ответы, представленные в письменном виде, и бумаги, подтверждающие правоту заявителя. Они будут изучены. На основании всех известных фактов суд примет итоговое решение.