**Как написать претензию и обратиться в Роспотребнадзор**

В рамках Всемирного дня защиты прав потребителей Управление Роспотребнадзора по Республике Хакасия напоминает как потребителю правильно составить претензию продавцу при возникновении вопросов к качеству приобретенного товара, либо к качеству выполненной работы.

**Как написать претензию?**

⦁ В начале обращения необходимо указать кому оно адресовано.

⦁ От кого подается претензия: фамилия, имя, отчество, контактный телефон, почтовый (или электронный) адрес для 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.

Можно включить в текст претензии предупреждение о последующем обращении в Роспотребнадзор или суд для защиты своих прав, в случае если продавец откажется в добровольном порядке удовлетворить Ваши требования.

Прием граждан в общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Республике Хакасия осуществляется по адресу: г. Абакан, ул. Маршала Жукова, 5А, каб. 14. Время работы: в рабочие дни с 9.00 до 16.00, обед с 12.00 до 13.00. Телефон «горячей линии»: 8 (3902) 34-36-14.

Следует иметь в виду, что согласно статье 10 Федерального закона № 294-ФЗ от 26.12.2008 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» нарушение прав потребителей является основанием для проведения внеплановой проверки Роспотребнадзором, если гражданин, права которого нарушены, обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.

Напоминаем гражданам, что для защиты их законных прав (прав потребителей) создан Государственный информационный ресурс, доступ в который осуществляется по электронному адресу http://zpp.rospotrebnadzor.ru.

В открытом доступе - информация по всем органам и организациям Роспотребнадзора, общественным объединениям по защите прав потребителей, оказывающим консультативную и информационную поддержку. На сайте можно уточнить адреса и реквизиты органов Роспотребнадзора.

У каждого посетителя сайта есть возможность ознакомиться с нормативной базой с доступом ко всем регламентирующим документам, кроме того, содержатся образцы претензионных и исковых заявлений, памятки потребителю и обучающие видеоролики.