**Памятка**

**Порядок подачи жалобы на продавца (изготовителя, исполнителя) нарушившего права потребителя при продаже товаров (оказания услуг, выполнения работ).**

В связи с изменением законодательства РФ изменился порядок подачи жалоб в Управление Роспотребнадзора.

Согласно новой редакции ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» **для обращения граждан в орган государственного контроля (надзора) необходим факт того, что потребитель обращался по вопросу нарушенного права к продавцу (исполнителю) и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.**

Если при продаже товаров (оказании услуги, выполнении работы) продавцом/исполнителем/изготовителем были нарушены Ваши права потребителя (обнаружены недостатки, которые не были оговорены продавцом/исполнителем/изготовителем, нарушены сроки, предоставлена не полная и/или недостоверная информация, навязаны товар/услуга, отказ в обмене не подошедшего товара, причинение ущерба имуществу, здоровью, причинение убытков) Вам необходимо обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю) с письменным заявлением (претензией), в котором указать Ваше требование в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей».

 Заявление (претензию) Вы можете подать 2 способами:

* *Лично представителю продавца (изготовителя, исполнителя) в магазине (офисе) (для ООО, ПАО); лично в руки индивидуальному предпринимателю (для ИП).*

*На Вашем экземпляре он ставит дату принятия, подпись, расшифровку и штамп организации (для ИП штамп не обязателен).*

* *Почтой заказным письмом с уведомлением на юридический адрес организации (для ООО, ПАО), на адрес регистрации ИП (для ИП).*

Отсчёт срока для исполнения Ваших требований начинается со дня получения продавцом (исполнителем, изготовителем) Вашего заявления.

Если сроки удовлетворения Ваших требований истекли, а продавец (изготовитель, исполнитель) не ответил или ответил отказом – Вы можете обратиться с жалобой в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области или его территориальные отделы.

