**Как правильно подать жалобу в Роспотребнадзор**

Жалоба в Роспотребнадзор может быть методом разрешения спорных ситуаций, возникающих в сфере гражданских взаимоотношений. Есть много случаев, когда человек вправе обратиться в ведомство (например, обман покупателя в магазине, нарушение санитарных норм и норм эксплуатации). Если заявление принято, то может быть проведена проверка компании, на которую подана жалоба: плановая, внеплановая, выездная. Результатом может стать даже прекращение работы организации. Однако Роспотребнадзор - не последняя инстанция в борьбе за права гражданина в потребительской сфере.

## Подача жалобы в Роспотребнадзор по защите прав потребителей регулируется [положениями](http://11.rospotrebnadzor.ru/367;jsessionid=226CE05B187ACCBBA3A3CFA789139038) Гражданского кодекса и некоторых других законов РФ (№ [59-ФЗ](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?searchres=&bpas=cd00000&a3=&a3type=1&a3value=&a6=&a6type=1&a6value=&a15=&a15type=1&a15value=&a7type=1&a7from=&a7to=&a7date=&a8=59-%F4%E7&a8type=1&a1=&a0=&a16=&a16type=1&a16value=&a17=&a17type=1&a17value=&a4=&a4type=1&a4value=&a23=&a23type=1&a23value=&textpres=&sort=7&x=87&y=15), № [52-ФЗ](https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=242), [№ 395-1](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102010268), № [209-ФЗ](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102115928)), а также принятыми на их основе нормативными актами. С порядком подачи заявления на [оспаривание решения](http://11.rospotrebnadzor.ru/392) ведомства можно ознакомиться на сайте Роспотребнадзора.

Жалоба в Роспотребнадзор составляется в свободной форме при условии соблюдения ряда требований:

1.Указание наименования органа, а также его адрес.

2.Указание ФИО заявителя, адреса его регистрации либо проживания (желательно написать телефон, электронную почту и иные способы коммуникационной связи).

3.Указание сути своего требования (рекомендуется подкрепить жалобу имеющимися документами).

4.Подпись заявителя.

Составленная жалоба может быть подана лично либо по почте. Роспотребнадзор предоставляет ответ в течение 30 дней с момента регистрации поступившего документа.

**Причины обращения**

Основанием для обращения могут служить нарушения прав потребителей, санитарно-эпидемиологических норм и т. д. Жалоба может быть подана на банковское учреждение, на кафе, магазины, почту России, оператора сотовой связи, страховые компании, салон красоты, управляющую компанию и т.д.

Роспотребнадзор обладает рядом полномочий, обеспечивающих гражданам помощь в решении проблем, связанных с нарушением их прав. Организация проводит проверки физических и юрлиц в сфере потребительского рынка, контролирует качество товаров, импортируемых из-за рубежа, отвечает за улучшение благосостояния и здоровья населения и введение карантина.

**Как обратиться в Роспотребнадзор**

Есть несколько способов подать жалобу. Гражданин может выбрать любой удобный вариант: отправка документов заказным письмом через почту или другую службу доставки; личный визит в офис; через официальный сайт.

Через интернет

Подать заявление онлайн можно через официальный сайт Роспотребнадзора. Во вкладке "для граждан" необходимо выбрать пункт "заявления граждан" и заполнить представленную форму: выбрать подразделение (зависит от места жительства заявителя); указать информацию о себе; выбрать тему, касающуюся жалобы; написать текст самого обращения. Также заявление можно подать онлайн анонимно, но вероятность рассмотрения такой заявки невелика.

В этом случае есть определенные требования к тексту:

размер письма не должен превышать 4 000 символов;

вложения, если есть, лучше сформировать в архив;

вес вложений не должен превышать 15 Мб;

допустимые формы вложений: docx, xlsx, pptx, txt, doc, rtf, xls, pps, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov.

По почте

Все документы можно отправить в центральный аппарат или в местное отделение Роспотребнадзора по почте. Нужный адрес можно найти на официальном ресурсе. Необходимо выбрать заказное письмо с уведомлением.

Лично

Личный прием проводится как в Центральном управлении (г. Москва, метро “Охотный ряд”, Газетный переулок 3-5, строение 1), так и в региональных подразделениях Роспотребнадзора. Гражданин может записаться на консультацию к сотруднику ведомства, чтобы обсудить с ним интересующие его вопросы. С согласия обратившегося эксперт может дать устный или письменный ответ.

Анонимно

Анонимную жалобу можно составить на официальном сайте Роспотребнадзора или отправить документ без указания своих данных по почте. Однако в соответствии с законодательством Российской Федерации такие запросы не гарантируют проведение внеплановых проверок. В отсутствие объективных и веских аргументов они игнорируются. Если у специалистов службы есть серьезные сомнения в авторстве документа, они предпринимают шаги для установления личности заявителя.