Куда обращаться, если нарушены права потребителя?

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) является именно тем органом, в который вправе обратиться граждане в случае нарушения прав потребителя.

Однако, первоначально гражданину необходимо обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, допустившему нарушение, то есть написать претензию, и только в случае, если обращение (претензия) не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены, следует обратиться в Роспотребнадзор.

В противном случае Роспотребнадзор не вправе провести внеплановую проверку в отношении хозяйствующего субъекта.

Так, Федеральным[законом](consultantplus://offline/ref=B3EDA7A244F52DB8AAAE2CD98A1E9CA2BA81DEF024258FD59D4999CD2B40C0E75B9052ADC9AC9FDEx2tAG) от 03.07.2016 № 277-ФЗ внесены изменения в пп. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля», которым предусмотрен порядок проведения внеплановых проверок в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в случае нарушения прав потребителей.

С 01.01.2017 органы Роспотребнадзора вправе провести внеплановую проверку по обращению граждан о нарушении прав потребителей только при условии, что гражданин, права которого нарушены, предварительно обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены. Для соблюдения данного требования закона заявитель должен подтвердить документально факт предварительного обращения к нарушившему его права хозяйствующему субъекту.

Такое изменение в законодательстве направлено на защиту прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и минимизацию внеплановых проверок контролирующих органов.

Прокуратура Пермского района