

## **Методические материалы «Об обращениях в надзорные органы»**

В случае обращения потребителя в консультационный пункт, Консультанту необходимо, прежде всего, внимательно изучить суть проблемы, представленные документы и определиться в своих дальнейших действиях. Это может быть и подготовка претензии и искового обращения при ее неисполнении, а также обращение в надзорные органы.

Перед тем как оформить обращение в надзорные органы, нужно выяснить, какие меры этот контролирующий орган сможет принять для восстановления нарушенных прав и наказания обидчика. А это, прежде всего, зависит от управленческих функций и полномочий, делегированных государством такому органу.

Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, разработке и утверждению государственных санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов, а также по организации и осуществлению федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Роспотребнадзор осуществляет следующие контролирующие функции:

- санитарный надзор
- эпидемиологический надзор
- защиту прав потребителей
- надзор за соблюдением лицензионных требований подконтрольных лицензиатов.

В итоге, служба принимает обращения на нарушения потребительских прав при покупке товаров или услуг, а также на несоблюдение лицензионных условий, которые причинили или могут причинить ущерб гражданину. Нарушение санитарно-эпидемиологических норм, по сути, является частным несоблюдением потребительских прав или лицензионных условий, а посему нет необходимости объяснять, как подать жалобу в Роспотребнадзор по данным деликтам.

Компетенция Федеральной службы и ее должностных лиц по составлению протоколов об административных правонарушениях определяется частью 1 статьи 28.3 КоАП, пунктами 19 и 63 части 2 той же статьи КоАП, а также Приказом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 01.06.2005 N 421.

В соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, должностные лица Роспотребнадзора

осуществляют федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей и составляют протоколы об административных правонарушениях, предусмотренных статьями:

- 6.27 (распространение экземпляров аудиовизуальной продукции и фонограмм на любых видах носителей, экземпляров печатной продукции, содержащих нецензурную брань, без специальной упаковки и текстового предупреждения);

- 6.33 (обращение фальсифицированных, контрафактных, недоброкачественных и незарегистрированных лекарственных средств, медицинских изделий и оборот фальсифицированных биологически активных добавок);

- 14.4 (продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований в том числе:

продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг;

нарушение установленных правил оптовой торговли лекарственными средствами и порядка розничной торговли лекарственными препаратами;

завышение регулируемых государством цен (тарифов, расценок, ставок и тому подобного) на продукцию, товары либо услуги, предельных цен (тарифов, расценок, ставок, платы и тому подобного), завышение установленных надбавок (наценок) к ценам (тарифам, расценкам, ставкам и тому подобному), по табачным изделиям завышение максимальной розничной цены, указанной производителем на каждой потребительской упаковке (пачке);

обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей;

введение потребителей в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги);

нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы;

включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей;

непредоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом;

неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты товаров (работ, услуг) путем наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо

нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг);

производство в целях сбыта либо реализация товара, содержащего незаконное воспроизведение чужого товарного знака, знака обслуживания, наименования места происхождения товара или сходных с ними обозначений для однородных товаров;

нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров;

розничная продажа алкогольной продукции в полимерной потребительской таре (потребительской таре либо упаковке, полностью изготовленных из полиэтилена, полистирола, полиэтилентерефталата или иного полимерного материала) объемом более 1500 миллилитров (вступает в силу с 1 июля 2017 года);

разработка и утверждение схемы размещения торговых мест на розничном рынке без согласования с органами, уполномоченными на осуществление федерального государственного пожарного надзора, федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора, федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

предоставление гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания без свидетельства о присвоении гостинице или иному средству размещения категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, если в соответствии с законодательством Российской Федерации наличие такого свидетельства является обязательным);

- 14.43 нарушение изготовителем, исполнителем (лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя), продавцом требований технических регламентов или подлежащих применению до дня вступления в силу соответствующих технических регламентов обязательных требований к продукции либо к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации либо выпуск в обращение продукции, не соответствующей таким требованиям;

- 15.12 продажа товаров и продукции без маркировки и (или) нанесения информации, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в случае если, такая маркировка и (или) нанесение такой информации обязательны, а также хранение, перевозка либо приобретение таких товаров и продукции в целях сбыта.

Если обращение в Роспотребнадзор подаётся на нарушения потребительских прав, лицо, ее инициировавшее, должно быть потребителем (или его представителем), чьи потребительские права нарушены.

Потребителями в России считаются только граждане, которые покупают товары или услуги, не связанные с осуществлением коммерческой деятельности. Следовательно, пожаловаться на нарушение потребительских прав могут только граждане. Следует отметить, что индивидуальный

предприниматель также может пожаловаться на нарушение своих потребительских прав, если совершённая им покупка или услуга не связана с его предпринимательской деятельностью.

Но, по сути, имеет значение изначальное некоммерческое предназначение такого товара или услуги. Например, индивидуальный предприниматель приобрёл автомобиль для использования его в режиме такси для своей хозяйственной деятельности. Так как на рынке не существует транспортных средств, которые выпускаются и реализуются исключительно для работы в режиме такси, его покупатель индивидуальный предприниматель подпадает под защиту Роспотребнадзора.

А вот кредит, который таксист взял в банке для покупки машины как индивидуальный предприниматель (то есть такой кредитный продукт реализуется банком только для субъектов хозяйствования), не будет считаться потребительским приобретением. В таком случае индивидуальный предприниматель не подпадает под защиту Роспотребнадзора, а банк, продавая данную услугу, не обязан руководствоваться законодательством о защите прав потребителей.

Субъект обжалования подаёт жалобу в форме обращения. При этом следует учитывать, что порядок и основания для обращения у граждан, юридических лиц и общественных организаций отличается.

Алгоритм обращения граждан в учреждения и организации всех форм собственности установлен федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Так, любое обращение гражданина, касающееся его прав и законных интересов, а также полномочий, прав и обязанностей учреждения или организации, в которую он обращается, подлежит рассмотрению. Для некоторых учреждений предусмотрен особый порядок, установленный специальными законами и кодексами.

**Следует обратить внимание** на то, что в связи с принятием Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 277-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации» с января 2017 года изменяются требования к рассмотрению Роспотребнадзором (его территориальными органами) обращений потребителей как возможному основанию для проведения соответствующих внеплановых проверок в рамках осуществления федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Согласно новой редакции подпункта «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (в редакции Федерального закона от 3 июля 2016 г. № 277-ФЗ) необходимым условием для того, чтобы обращения граждан, потребительские права

которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения внеплановой проверки, будет являться подтверждение заявителем в его обращении в орган государственного контроля (надзора) факта того, что до обращения в Роспотребнадзор (его территориальный орган) он «обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены».

Указанное означает, что для граждан, целью обращения которых в Роспотребнадзор (его территориальные органы) является постановка вопроса о проведении в отношении соответствующих юридических лиц и/или индивидуальных предпринимателей внеплановых проверок, организация и проведение которых регламентирована положениями Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ, вышеназванными новеллами фактически вводится обязательный предварительный претензионный порядок обращения потребителя с соответствующими требованиями непосредственно к хозяйствующему субъекту.

**На основании изложенного, следует предложить заявителю подготовить проект Претензии исполнителю услуги.**

Кроме того, не смогут служить основанием для проведения внеплановой проверки обращения и заявления, не позволяющие установить обратившееся лицо. Причем, в случаях, когда изложенная в обращении или заявлении информация сама по себе может являться основанием для проведения внеплановой проверки, но имеются обоснованные сомнения в авторстве такого обращения или заявления, должностное лицо органа государственного контроля (надзора) обязано принять разумные меры к установлению обратившегося лица. При этом обращения и заявления, направленные заявителем в форме электронных документов, могут служить основанием для проведения внеплановой проверки только при условии, что они были направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

Анонимность обращения или заявления либо заведомая недостоверность сведений, содержащихся в обращении или заявлении, ставших поводом для организации внеплановой проверки, выявленные после начала её проведения, являются основанием для принятия руководителем, заместителем руководителя органа государственного контроля (надзора) решения о прекращении такой проверки. При этом в отношении взыскания расходов, понесенных органом государственного контроля (надзора) в связи с рассмотрением обращений, содержащих заведомо ложные сведения, орган государственного контроля (надзора) вправе обратиться в суд с иском к соответствующему заявителю.

Обращение в Роспотребнадзор рассматривается на общих основаниях в течение 30 дней. Если по каким-то причинам возникли сложности, не дающие возможности предоставить ответ в установленный срок,

Роспотребнадзор обязан в письменной форме предупредить заявителя о продлении срока рассмотрения жалобы, но не более, чем на 30 дней.

### **Форма обращения в Роспотребнадзор для потребителей, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

Чтобы обращение рассмотрели, документ должен быть выдержан в чёткой структуре. Это позволит контролирующему органу правильно понять, что вы просите предпринять.

Подобный документ должен состоять из трёх основных частей:

- вступительная
- описательная
- просительная.

Для того чтобы правильно составить обращение в Роспотребнадзор, надо действовать следующим образом:

- в правом верхнем углу написать полное наименование территориального органа Роспотребнадзора, а также указать, от кого направляется данное обращение (с указанием адреса регистрации по месту жительства);

- ниже по центру указывается наименование документа (в нашем случае — «Обращение»);

- далее нужно описать конкретную ситуацию, которая произошла с потребителем, в ходе которой были нарушены его права как потребителя. Важно сказать, что при написании обращения необходимо быть точным и не только описать общие обстоятельства, но также указать числа, имена, адреса компаний, в которых права потребителя нарушили. Однако при этом не стоит засорять документ лишними данными — одним из обязательных условий деловой переписки является лаконичность изложения. Общий стиль письма — деловой, события описываются в хронологическом порядке;

- затем необходимо сослаться на нормативные акты, положения которых были нарушены;

- в завершение указываются приложения к обращению (если таковые есть) и проставляется личная подпись и дата написания обращения.

Конечно, имея на руках ответ Роспотребнадзора о проведенной проверке и выявлении указанных нарушений, будет легче выиграть суд против нерадивого предприятия. Но нужно понимать, что это бремя лежит на самом гражданине. Часто, после обнаружения Роспотребнадзором нарушений субъект хозяйствования добровольно выполняет требования гражданина.

Просительная часть обращения является самой главной, ведь именно от того, как она написана, будут зависеть последующие действия контролирующего органа. Роспотребнадзор можно просить принять относительно нарушителя следующие меры: провести проверку, наложить штраф, изъять из оборота некачественную продукцию, приостановить деятельность предприятия, лишить его лицензии, дать предписание об

устранении выявленных нарушений, направить исковое заявление по материалу проверки в суд в защиту неопределенного круга потребителей, дать заключение по делу, принятому на рассмотрение судом.