**ПОТРЕБИТЕЛИ, ЖАЛУЙТЕСЬ ПО-НОВОМУ**

(Комментарий к ст. 1, п. 2 ст. 4 Закона

от 03.07.2016 N 277-ФЗ)

Если вы недовольны качеством выполнения каких-либо работ/услуг либо нарушены иные ваши "потребительские" права, то можно пожаловаться в Роспотребнадзор. При наличии оснований он нагрянет к вашему обидчику с внеплановой проверкой и вынесет ему предписание об устранении нарушений. С 2017 г. к такой жалобе предъявляются новые требования.

**Сначала претензия**

При обращении в Роспотребнадзор вам необходимо подтвердить соблюдение претензионного порядка. А именно доказать, что до подачи жалобы вы обращались за защитой своих прав непосредственно в компанию (ИП), которая их нарушила (магазин, сервисный центр и т.п.), но ваши требования не были [<1>](#Par26):

- или рассмотрены;

- или удовлетворены.

В противном случае вашу жалобу просто не станут рассматривать.

Отметим, что на практике большинство граждан и так сначала пытаются урегулировать отношения непосредственно с компанией-исполнителем. Разница в том, что теперь это надо будет документально подтвердить. Для этого отправляйте вашу претензию по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. Вернувшееся вам уведомление обязательно сохраните. Копии уведомления и претензии приложите к комплекту документов при подаче жалобы в контролирующий орган.

Конечно же, не возбраняется дублировать свои требования телефонными звонками или электронными письмами. Но уведомление о вручении письма (либо копия претензии с распиской при личном вручении) - самый надежный способ подтвердить, что вы действительно обращались к исполнителю.

Если уведомление по каким-то причинам вам не придет, не беда. При отправке письма в почтовом отделении выдают чек, в котором есть почтовый идентификатор (трек-номер). По нему на сайте Почты России можно будет отследить дату вручения письма и распечатать скриншот экрана. Суды принимают такие подтверждения, представляется, что и Роспотребнадзор не откажет.

*К сведению*

*Подробнее узнать о том, как отслеживать доставку писем, можно на сайте Почты России: https://www.pochta.ru -> Письма -> Отслеживание писем.*

*Справка*

*В претензии, направленной в компанию (ИП), потребителю нужно указывать срок для выполнения его требований* [*<2>*](#Par27)*. По истечении этого срока можно смело подавать жалобу в контролирующий орган.*

<1> Подпункт "в" п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ (далее - Закон N 294-ФЗ); Информация Роспотребнадзора от 07.12.2016.

<2> Статья 30 Закона от 07.02.1992 N 2300-1.

**Нет анонимкам!**

Вообще анонимные обращения граждан не принимались Роспотребнадзором и ранее. Сейчас это условие просто конкретизировано.

Так, если обращение подписано, но у контролирующего органа возникли обоснованные сомнения в авторстве, то он вправе принять разумные меры для установления обратившегося лица <3>. Что может вызвать "обоснованные сомнения" чиновников - не ясно, просто будьте готовы к возможной проверке вашего авторства. Предполагаем, что они попробуют связаться с вами по указанному телефонному номеру или электронному адресу. А если анонимность письма выяснится в процессе проверки, то ее прекратят.

Кроме того, жаловаться на нарушение "потребительских" прав онлайн теперь смогут только граждане, авторизированные в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА), попросту - на портале госуслуг. Тогда как ранее подать жалобу через электронную приемную Роспотребнадзора мог любой гражданин, указавший свои имя, фамилию и адрес электронной почты.

***Внимание!* *Соблюдать претензионный порядок не требуется, если вы сообщаете в Роспотребнадзор о причинении вреда жизни и здоровью граждан или об угрозе причинения такого вреда*** ***<4>******. Например, если вы приобрели товар, не соответствующий требованиям безопасности. В таком случае указывайте в обращении на нарушение санитарного законодательства или технических регламентов*** ***<5>******.***