**Порядок рассмотрения обращений потребителей**

Права потребителей защищаются органами государства, на которые возложены обязанности по контролю за безопасностью товаров (работ, услуг), соблюдением законодательства о защите прав потребителей и которым предоставлены права по пресечению правонарушений и применению к правонарушителям мер ответственности за несоблюдение законодательства о защите прав потребителей. Права потребителей должны защищаться и органами местного самоуправления, которые не входят в систему государственных органов, но роль и значение которых трудно переоценить.

   Законодательство Российской Федерации закрепляет ряд правовых механизмов, направленных на защиту граждан (потребителей), полагающих нарушенными свои права при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг). К одному из таких механизмов относится направление обращения в уполномоченный государственный орган.

   В области защиты прав потребителей таким уполномоченным органом является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), а также её территориальные органы.

   Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений потребителей, как это предусмотрено [статьёй 3](https://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/3) Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон о порядке рассмотрения обращений граждан), регулируются [Конституцией](https://internet.garant.ru/#/document/10103000/entry/0) Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, названным федеральным законом и иными федеральными законами.

   В силу части 1 статьи 2 Закона о порядке рассмотрения обращений граждан граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

   В соответствии с [пунктами 1](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/420301), [2 статьи 42.3](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/420302) Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» обращение потребителя может быть направлено в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган государственного надзора, иные уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо орган местного самоуправления.

   Обращение потребителя может быть направлено по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе официального сайта органа государственного надзора, иных уполномоченных федеральных органов исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации либо органа местного самоуправления, [единого портала](https://www.gosuslugi.ru/) государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принято при личном приёме заявителя.

   Согласно [статье 7](https://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/703) Закона о порядке рассмотрения обращений граждан обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом о порядке рассмотрения обращений граждан. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Гражданин в подтверждение своих доводов вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

   В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

   Жалоба не должна содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица. Обращение должно поддаваться прочтению и текст его должен позволять определить суть предложения, заявления или жалобы.

      В соответствии с [частью 1 статьи 10](https://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/1001) Закона о порядке рассмотрения обращений граждан государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

   Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме ([часть 4 статьи 10](https://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/1004) Закона о порядке рассмотрения обращений граждан).

   Согласно [части 1 статьи 12](https://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/1201) Закона о порядке рассмотрения обращений граждан письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

   Особый порядок рассмотрения заявлений граждан (потребителей) закреплён в статье 59 Федерального [закон](consultantplus://offline/ref=11FE2A1B97AC59873DF5929D0E52AF8F869BAFE8FD90C069DBBBB388886C06522C41DA8908149751875B31CCE6M9m5I)а от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

   Так, обращения (заявления) граждан и организаций, содержащие сведения о причинении вреда (ущерба) или об угрозе причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям, являющиеся основанием для проведения контрольных (надзорных) мероприятий, принимаются контрольным (надзорным) органом к рассмотрению:

     1) при подаче таких обращений (заявлений) гражданами и организациями либо их уполномоченными представителями непосредственно в контрольный (надзорный) орган либо через многофункциональный центр оказания государственных и муниципальных услуг лично с предъявлением документа, удостоверяющего личность гражданина, а для представителя гражданина или организации – документа, подтверждающего его полномочия;

     2) при подаче таких обращений (заявлений) граждан и организаций после прохождения идентификации и аутентификации заявителя посредством единой системы идентификации и аутентификации на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональных порталах государственных и муниципальных услуг или на официальных сайтах контрольных (надзорных) органов в сети «Интернет», а также в информационных системах контрольных (надзорных) органов;

     3) при иных способах подачи таких обращений (заявлений) гражданами и организациями после принятия должностным лицом контрольного (надзорного) органа мер по установлению личности гражданина и полномочий представителя организации и их подтверждения.

   При невозможности подтверждения личности гражданина, полномочий представителя организации поступившие обращения (заявления) рассматриваются контрольным (надзорным) органом в порядке, установленном Законом о порядке рассмотрения обращений граждан, то есть без проведения контрольных (надзорных) мероприятий, в том числе проверок.

   Сведения о личности гражданина, как лица, направившего заявление (обращение), могут быть предоставлены контрольным (надзорным) органом контролируемому лицу только с согласия гражданина, направленного в контрольный (надзорный) орган, поэтому при направлении обращения в контрольный (надзорный) орган рекомендуем одновременно направлять согласие (несогласие) на предоставление контролируемому лицу сведений о своей личности.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды органы местного самоуправления незамедлительно извещают об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).