**Новое в законодательстве о рассмотрении жалоб и заявлений потребителей**

С 1 января прошлого года порядок обращения потребителя с жалобой в Роспотребнадзор изменился. И хотя изменения внесены в закон уже год назад, в Западный территориальный отдел продолжают поступать обращения граждан без соблюдения новых требований, что не позволяет надзорному органу принять исчерпывающий перечень мер.

В связи с указанным разъясняем, что теперь перед обращением в Роспотребнадзор нужно обратиться с письменной претензией к продавцу/исполнителю являющемуся нарушителем прав.

Претензию необходимо написать в двух экземплярах, один из которых вручить продавцу/исполнителю. Подать претензию можно любым доступным способом, позволяющим установить факт ее получения нарушителем.

Это нововведение связано с внесением изменений в Федеральный закон от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля». Согласно ст.2 указанного закона основанием для проведения внеплановой проверки является: нарушение прав потребителей. Заключается оно в следующем: в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обращался защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.

Исключение: обязательное предъявление претензии продавцу/исполнителю не распространяется на случаи поступления в Роспотребнадзор обращений и заявлений граждан о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью или причинения такого вреда, т.е. в обращении указывается на нарушения требований санитарного законодательства и законодательства о техническом регулировании (реализация просроченной продукции, несоблюдение температурного режима хранения продукции, отсутствие у сотрудников периодических медицинских осмотров и т.д.)