ВНИМАНИЕ. Документ сформирован на основе автоматизированного шаблона и не является окончательной юридической рекомендацией. Перед использованием рекомендуем проверить его у своего юриста с учётом конкретных обстоятельств.

В ООО «Ромашка»

От: Петрова Мария Ивановна

Адрес: г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 5, кв. 12

Телефон: +7 900 000-00-00

Электронная почта: ivanov@example.com

ЖАЛОБА
на нарушение прав потребителя

ОБРАЗЕЦ

1. Сведения о нарушителе

ООО «Вектор», адрес: г. Екатеринбург, ул. Ленина, д. 5, кв. 12.

Дата приобретения товара либо оказания услуги: 10.09.2026.

2. Существо нарушения

нарушены условия договора в части сроков

3. Обращение к нарушителю

вернуть уплаченные деньги в течение 10 дней

4. Правовое обоснование

Нарушены права, предусмотренные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»: право на товар и услугу надлежащего качества, право на безопасность, право на полную и достоверную информацию, право на возмещение вреда.

В соответствии со статьёй 40 указанного Закона федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей осуществляется федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным Правительством Российской Федерации; его организация и осуществление регулируются Федеральным законом от 31.07.2020 № 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации».

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение рассматривается в течение **тридцати дней** со дня регистрации. Срок может быть продлён не более чем на тридцать дней с уведомлением заявителя.

Если вопрос не входит в компетенцию органа, обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в орган, который вправе его решить, с уведомлением заявителя (часть 3 статьи 8 указанного Федерального закона).

5. Требование

ПРОШУ:

вернуть уплаченные деньги в течение 10 дней

6. Что важно знать

Жалоба сама по себе не означает проверки продавца. По закону о государственном контроле внеплановое контрольное (надзорное) мероприятие во взаимодействии с продавцом (в том числе с выездом к нему) назначают по обращению только при определённых законом основаниях, прежде всего если есть достоверные сведения о причинении вреда либо об угрозе причинения вреда жизни или здоровью людей (часть 1 статьи 60 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ). В остальных случаях надзорный орган обычно объявляет продавцу (исполнителю) предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований (статья 49 того же закона) или проводит мероприятие без взаимодействия с ним. Копия претензии и доказательство её направления всё равно прилагаются: они показывают, что продавец знал о нарушении и не устранил его, и пригодятся в суде.

ОБРАЗЕЦ

Роспотребнадзор вправе вступить в дело для дачи заключения в целях защиты прав потребителя, а также обратиться в суд с заявлением в защиту прав отдельного потребителя, группы потребителей или неопределённого круга потребителей (пункты 7 и 8 статьи 40 Закона о защите прав потребителей).

Надзорный орган **не взыскивает деньги в пользу заявителя**: возврат стоимости, неустойка, штраф пятьдесят процентов и компенсация морального вреда присуждаются только судом. Жалоба может дать другое: предостережение продавцу, контрольное (надзорное) мероприятие, предписание об устранении нарушения, административный штраф нарушителю и заключение надзорного органа по делу в суде. Не рассчитывайте вернуть деньги по жалобе и не откладывайте из-за неё иск — месяц ожидания ответа ничего не прибавит к требованию. Полученные по итогам проверки документы — акт, предписание, постановление о привлечении к административной ответственности — приложите к исковому заявлению: для суда это готовое доказательство нарушения.

Через портал государственных услуг жалоба работает иначе, чем на бумаге. Обращение рассматривают по закону о государственном контроле — как сведения о нарушении, по которым можно провести контрольное (надзорное) мероприятие или объявить предостережение, — только если личность заявителя подтверждена: при личной подаче в надзорный орган или через многофункциональный центр с предъявлением паспорта либо после прохождения идентификации и аутентификации через единую систему идентификации и аутентификации — авторизации на портале государственных услуг или на сайте надзорного органа (часть 1 статьи 59 Федерального закона от 31.07.2020 № 248-ФЗ). Если подтвердить личность не удалось, жалобу рассмотрят как обычное обращение по Федеральному закону № 59-ФЗ — ответ придёт, а проверки не будет. Поэтому подавайте жалобу через авторизованный личный кабинет, а не анонимной формой на сайте.

ОБРАЗЕЦ

Приложения:

1. Копия претензии продавцу (исполнителю) и доказательство её направления.
2. Копия чека, договора, иных документов о покупке.
3. Иные документы, подтверждающие нарушение.

Дата: «____» _____ 20____ г.

Петрова Мария Ивановна _____

(подпись)

ОБРАЗЕЦ