

## **Что делать, если продавец (исполнитель) отказывается принимать претензию?**

В адрес Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области поступают обращения граждан, содержащие информацию об отказе продавца или исполнителя услуги принимать претензию по месту осуществления предпринимательской деятельности. В связи с чем, Управление разъясняет.

При отказе продавца (исполнителя) в принятии претензии существуют следующие способы ее вручения. Вы можете воспользоваться услугами почтовой связи, отправив претензию заказным письмом с уведомлением на фактический и (или) на юридический адрес продавца (исполнителя). Один экземпляр описи будет вложен в письмо, а второй будет вручен вам с соответствующим штампом и выдан кассовый чек об отправке письма.

Доказать факт предъявления претензии можно с помощью свидетелей. Свидетелями могут быть коллеги, друзья, знакомые или просто прохожие с улицы, но не родственники. Предложите в присутствии третьих лиц продавцу (исполнителю) принять претензию и поставить соответствующую отметку. Если продавец (исполнитель) не согласится это сделать, один экземпляр документа вам нужно оставить на рабочем месте продавца, а на втором поставить соответствующую пометку об отказе, с указанием данных свидетелей (ФИО, адресах регистрации или жительства, контактных номерах телефонов и паспортных данных).

Для возможности предъявления доказательств обращения к продавцу (исполнителю) в суде потребитель вправе использовать способ видео-фиксации происходящего, в том числе, при отказе хозяйствующего субъекта в принятии претензии.

Дополнительно сообщаем, что в рамках проекта «МФЦ – новые возможности» всем категориям граждан (независимо от их социального положения, статуса, места проживания на территории Ульяновской области) предоставлена возможность получить консультации, обсудить напрямую проблемы и вопросы посредством видеосвязи.

Для консультации необходимо обратиться в один из центров «Мои Документы»: подать заявку и принять участие в онлайн-консультации вам помогут специалисты МФЦ (при обращении необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность).

Электронное обращение можно направить на сайте Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области: <http://73.rospotrebnadzor.ru>, либо на сайте <https://www.rospotrebnadzor.ru> В обращении, по возможности, указать регистрационные данные продавца, адрес предприятия торговли, с приложением чека, фото и видео материалов, свидетельствующих о факте нарушения.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить по телефону горячей линии Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области, которая работает в следующем режиме: понедельник, вторник, среда и четверг – с 09.00 до 12.00 и с 12.45 до 18.00; пятница – с 09.00 до 12.00 и с 12.45 до 16.45, телефон 8 (8422) 44-45-08, 8-800-707-6858.

Кроме того, можно обратиться в Территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области:

(842 54) 2-11-80 (р.п. Ишеевка);

(842 37) 2-36-53 (р.п. Кузоватово);

(842 46) 2-46-81 (р.п. Карсун);

(84235) 2-44-42 (г. Димитровград).

Консультационный центр при ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ульяновской области»: г. Ульяновск, ул. Пушкарева, 5, телефон - 40-43-43.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.