**Памятка потребителю**

**«Если Ваши права нарушены»**

Законодательство Российской Федерации закрепляет ряд правовых механизмов, направленных на защиту прав потребителей.

К таким механизмам, в частности, относятся направление претензии нарушителю прав потребителя, а также направление жалобы в уполномоченный государственный орган.

В области защиты прав потребителей органом, уполномоченным на осуществление надзора и контроля, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

**Как составить и направить претензию**

Для претензий не утверждена какая-либо форма, однако, существует ряд правил, которых следует придерживаться при ее составлении.

В претензии следует указать адрес потребителя и исполнителя (продавца). Узнать правильное наименование или имя индивидуального предпринимателя-продавца (исполнителя) можно в чеке.

Основная часть претензии содержит описание фактических взаимоотношений потребителя и предпринимателя: что было приобретено, когда и по какой цене, в чем заключается нарушение прав. Кроме того, необходимо указать предъявление продавцу (исполнителю) какого-либо требования, после чего поставить подпись потребителя и дату.

Направить претензию можно любым способом, который обеспечит фиксацию вручения. Можно вручить претензию лично, но для этого её необходимо составить в двух экземплярах и потребовать от продавца (исполнителя) постановки отметки о принятии на том экземпляре, который останется у потребителя.

В случае, когда личное вручение претензии невозможно или продавец (исполнитель) отказывается принять претензию, её можно направить по почте.

Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» срок рассмотрения претензии составляет 10 календарных дней - при расторжении договора, от 7 дней до 1 месяца - при замене товара.

*Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Белгородской области находится по адресу: г. Белгород, ул. Железнякова, д. 2, тел. (4722) 340316.*

 *Если Вам требуется консультация, связанная с защитой прав потребителей, также можно обратиться в Консультационный центр по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Белгородской области». На базе Консультационного центра осуществляется также оказание услуг по составлению претензий, жалоб, исковых заявлений. Центр располагается по адресу г. Белгород, ул. Губкина, д. 48, тел. (4722) 519872.*

*Кроме того, бесплатные консультации по вопросам защиты прав потребителей можно получить в администрациях муниципальных районов и городских округов и единых общественных приемных, телефоны и режим работы которых указан на сайте belapk.ru.*

*Примерная форма претензии*

**