

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

В адрес Управления Роспотребнадзора по Новгородской области поступило обращение гражданина, содержащее информацию об отказе продавца и исполнителя услуги одновременно 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.

За консультациями по вопросам соблюдения законодательства о защите прав потребителей при продаже товаров, выполнении работ (оказании услуг) можно обращаться:

- в Общественную приёмную Управления по телефонам **8(8162) 971-106, 971-117;**
- в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону **8(8162) 77-20-38, 73-06-77, 8-911-613-90-06;**
- Управление Роспотребнадзора по Новгородской области напоминает потребителям финансовых услуг о том, что в г. Зеленограде открыта круглосуточная постоянная горячая линия Роспотребнадзора по вопросам нарушений прав потребителей финансовых услуг. Граждане, проживающие в любых регионах, могут задать свои вопросы круглосуточно по телефону (звонок бесплатный): **8 800-100-29-26;**
- работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону **8 800 555 49 43** (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;

Управление напоминает о возможностях потребителей активно использовать Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru> каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, с перечнем забракованных товаров. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей. Кроме того, для того, чтобы в полной мере реализовать право потребителей на получение консультационной помощи на сайте Управления Роспотребнадзора по Новгородской области <http://www.53.rospotrebnadzor.ru> каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, претензиями, образцами исковых заявлений в баннере «Справочник потребителя».

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

Онлайн консультирование проводится еженедельно по четвергам с 10.00 до 13.00, 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).