

Защита нарушенных прав потребителя начинается с обращения к продавцу (исполнителю услуг).

Многие граждане не понимают, почему их обращение в органы контроля (надзора) не приводит к проверкам хозяйствующих субъектов, оказывающих некачественные услуги, реализующих некачественную продукцию. Дело в том, что в соответствии с законодательством при нарушении потребительских прав, гражданину необходимо сначала обратиться к продавцу (исполнителю услуг) с претензией. Если претензия не будет рассмотрена или не будет удовлетворена, потребитель может подать жалобу в Управление Роспотребнадзора для проведения проверки или контрольной закупки. Без реализации такого «претензионного порядка» данные мероприятия невозможны. Для подготовки претензии можно воспользоваться информацией, размещенной на сайте Управления Роспотребнадзора по Воронежской области ([36.rosпотребнадzor.ru](http://36.rosпотребнадзор.ru) «Консультационный центр по защите прав потребителей» «Образцы претензий»), где размещены типовые образцы претензий и примеры их заполнения. Дополнительное требование имеется для граждан, которые подают обращения в форме электронного документа. Это обязательная авторизация в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА). В этом случае при подаче заявления на сайте Управления Роспотребнадзора по Воронежской области нужно выбрать раздел «Приём обращений граждан» и далее вариант, в котором указано: «требуется авторизация в ЕСИА».