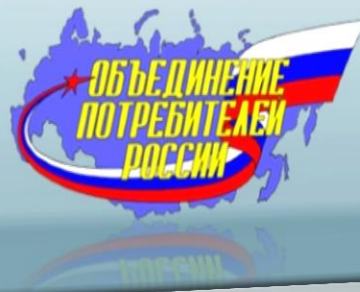


Общероссийское общественное
движение в защиту прав и
интересов потребителей



КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ?

**Интернет-справочник по защите прав
потребителей**



ТОРГОВЛЯ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Нарушение прав потребителей, в том числе непредоставление информации (предоставление неполной информации), включения в договор условий, ущемляющих права потребителя

Нарушение санитарно-эпидемиологических требований

Нарушение требований законодательства при торговле физическими лицами в неустановленных для торговли местах

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

[Роспотребнадзор](#)

МВД (полиция)



ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Нарушение прав потребителей, в том числе непредоставление информации (предоставление неполной информации), включения в договор условий, ущемляющих права потребителя

Нарушение санитарно-эпидемиологических требований

Бесплатное питание учащихся младших классов в школе

Шум при работе летних веранд

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

[Роспотребнадзор](#)

[Госуслуги.гу](#)

[Общероссийский народный фронт](#)

МВД (полиция)



БЫТОВЫЕ УСЛУГИ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Нарушение прав потребителей, в том числе непредоставление информации (предоставление неполной информации), включения в договор условий, ущемляющих права потребителя

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

[Роспотребнадзор](#)



ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Нарушение прав потребителей, в том числе непредоставление информации (предоставление неполной информации), включения в договор условий, ущемляющих права потребителя

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

[Роспотребнадзор](#)



ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Нарушение прав потребителей, в том числе непредоставление информации (предоставление неполной информации), включения в договор условий, ущемляющих права потребителя

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

[Роспотребнадзор](#)



ТРАНСПОРТНЫЕ УСЛУГИ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Нарушение прав потребителей, в том числе непредоставление информации (предоставление неполной информации), включения в договор условий, ущемляющих права потребителя

Жалобы на действия/бездействие владельцев агрегаторов такси (Яндекс, Uber и др)

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

[Роспотребнадзор](#)



ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Ненадлежащее предоставление коммунальных услуг, нарушение режима их оказания

Техническая эксплуатация жилого дома, его инженерного оборудования

Содержание и ремонт жилых домов, жилых помещений, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме

Размер и внесение платы за коммунальные услуги, размер платы за содержание и ремонт жилого помещения

Формирование фонда капитального ремонта

Нарушение порядка установки, поверки приборов учета (счетчиков)

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

Государственная
жилищная инспекция
в субъекте РФ



УСЛУГИ СВЯЗИ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Некачественное оказание услуг почтовой связи

Перенесение абонентских номеров мобильной связи:

- отказ оператора связи принять заявление
- неоказание услуг после перенесения номера
- нарушения сроков перенесения номера

Оказание операторами мобильной связи дополнительных платных услуг без согласия абонента

Отсутствие связи или плохое качество функционирования сети связи (несоответствие заявленной скорости мобильного Интернета, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.).

Нарушение прав потребителей, в том числе непредоставление информации (предоставление неполной информации), включения в договор условий, ущемляющих права потребителя

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

Управление Роскомнадзора
в субъекте РФ

[Роспотребнадзор](#)



МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ, ЛЕКАРСТВЕННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Качество предоставления медицинских услуг (оказываемой медицинской помощи)

Оказание медицинских услуг с нарушением законодательно установленных требований к условиям осуществления данного лицензируемого вида деятельности

Несоответствие качества оказываемой медицинской помощи установленным федеральным стандартам в сфере здравоохранения

Некачественные БАДы в части неэффективного лечения

Жалоба на работу регистратуры медицинского учреждения

Ненадлежащее качество лекарственных препаратов, реализуемых в аптеках

Нарушение прав потребителей, в том числе непредоставление информации (предоставление неполной информации), включения в договор условий, ущемляющих права потребителя

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

Управление
Росздравнадзора
в субъекте РФ

Роспотребнадзор



ДЕНЕЖНЫЕ РАСЧЕТЫ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Невыдача платежных документов (чеков, квитанций) за оказанные услуги, оплаченный товар

Нарушение порядка осуществления наличных денежных расчетов с населением

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

Федеральная
налоговая служба
в субъекте РФ



МИКРОФИНАНСОВЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Жалоба на нарушение прав граждан на неправомерные действия/ бездействие

Отказ в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя (если размер требования не превышает 500 тыс. руб)

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

[Банк России](#)

[Финансовый
уполномоченный](#)



ЖИЛИЩНЫЕ НАКОПИТЕЛЬНЫЕ КООПЕРАТИВЫ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Жалоба на нарушение прав граждан на неправомерные действия/ бездействие

Нарушение прав потребителей, в том числе непредоставление информации (предоставление неполной информации), включения в договор условий, ущемляющих права потребителя

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

[Банк России](#)

[Роспотребнадзор](#)



КОЛЛЕКТОРСКИЕ АГЕНТСТВА

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Неправомерные действия коллекторов

Передача персональных данных граждан коллекторскому агентству без согласия субъектов персональных данных (физических лиц)

Обработка персональных данных граждан без их согласия

Оскорбления и угрозы жизни со стороны сотрудников коллекторского агентства

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

[Банк России](#)

[Роскомнадзор](#)

[МВД \(полиция\)](#)



ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Раскрытие и распространение третьим лицам персональных данных (любой информации, относящейся к прямо или косвенно определенному физическому лицу) без согласия субъекта персональных данных (физического лица)

Обработка персональных данных без согласия субъекта персональных данных (физического лица)

Передача персональных данных граждан коллекторским агентствам без согласия субъектов персональных данных (физических лиц)

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

Управление Роскомнадзора
в субъекте РФ



РЕАЛИЗАЦИЯ ТОПЛИВА

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Некачественное топливо

Недолив бензина автозаправочной станцией

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

Управление
Ростехрегулирования
в субъекте РФ



УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Размещение септиков, надворных туалетов, мест хранения отходов на территории частных домовладений

Условия проживания граждан (повышенный уровень шума, вибрации, недопустимые параметры микроклимата, повышенные уровни электромагнитных полей, пониженные уровни освещенности)

Ненадлежащее качество питьевой воды, проблемы с питьевым и хозяйственно-бытовым водоснабжением

Шумовое воздействие, вызванное поведением людей, нарушением ими тишины и общественного спокойствия в жилых зданиях и на прилегающей территории (работа звуковоспроизводящей аппаратуры; игра на музыкальных инструментах; применение пиротехнических средств; громкая речь и пение; ремонтные работы)

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

Администрация города, района, поселения

Роспотребнадзор

МВД (полиция)



СВАЛКИ, ЗАГРЯЗНЕНИЯ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Наличие стихийных свалок

Слив загрязненных сточных вод в водный объект, на рельеф

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

Управление
Росприроднадзора
в субъекте РФ



МОШЕННИКИ

Вы стали жертвой мошенников?

Если это интернет-мошенничество, через интернет портал в управление «К» МВД России

горячая линия
МВД России
8 800 222 74 47

[интернет портал
МВД России](#)



ОХРАНА ОБЩЕСТВЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

СУТЬ ЖАЛОБЫ (ПРОБЛЕМЫ)

Хамство, оскорбительное и некорректное поведение должностных лиц, охранников

Несанкционированная торговля в неустановленном месте

Нарушение тишины в ночное время суток, в том числе в летних кафе

Проведение оперативно - розыскных мероприятий с целью установления местонахождения того или иного хозяйствующего субъекта

КУДА ПОЖАЛОВАТЬСЯ

МВД (полиция)

Подготовлено по материалам сайта:
«Объединение потребителей России»
<http://www.potrebitel-russia.ru/>

Составитель: Елена Слепова

ГБУК РО «Библиотека им. Горького»
Отдел правовой информации и
образовательных ресурсов
rounb_odpi@mail.ru