**С 30 октября вступили в силу поправки в КоАП РФ относительно навязывания услуг или товаров и не рассмотрения предпринимателями претензий потребителей**

Потребители часто сталкиваются с ситуацией, когда претензии, направленные в адрес продавцов и исполнителей, остаются не полученными, а если и получены, то оставлены без ответа. Зачастую сотрудники организаций уклоняются от принятия претензий и заявлений, которые потребители приносят в офис или магазин.

Нередкими являются и нарушения, связанные с навязыванием различных дополнительных услуг потребителям.

С 30.10.2023 года вступили в силу поправки в Кодекс об административных правонарушениях, согласно которым предусмотрен штраф не только за навязывание потребителю дополнительных товаров (работ, услуг) за отдельную плату (с указанием на обязательность их приобретения), но и за необоснованный отказ в рассмотрении требований потребителя, связанных с нарушением его прав, а равно уклонение от рассмотрения таких требований.

Штраф предусмотрен:

- **за навязывание услуг или товаров**: для должностных лиц – от 2 до 4 тыс. руб.; для юр лиц – от 20 до 40 тыс. руб.,

- **за отказ от рассмотрения требований**: для должностных лиц – от 12 до 30 тыс. руб.; для юр лиц – от 100 до 300 тыс. руб.

Причем отказ или уклонение от рассмотрения доказываются очень просто - достаточно почтового уведомления о направлении претензии в адрес юридического лица или индивидуального предпринимателя (официальный адрес электронной почты), и истечение срока рассмотрения такого обращения.

Изменение направлено именно на стимулирование предпринимателей и организаций вступать в диалог с потребителем, не игнорировать его требования, своевременно направлять ответы на претензии с разъяснением своей позиции и стараться урегулировать конфликт в досудебном порядке.

Для того чтобы избежать штрафов достаточно вручать ответы на претензии потребителям в письменном виде под роспись или направляя почтой с уведомлением о вручении.

Специалисты по защите прав потребителей предлагают гражданам, кому были навязаны ненужные услуги или товары или чьи претензии остались нерассмотренными, обращаться в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области по ссылке <https://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/> для рассмотрения и принятия мер в случае необходимости.