Куда жаловаться, если обманули в магазине

Чек-лист Тинькофф Журнала для внимательных покупателей

- [ ] **Руководителю магазина.** В случае любого недовольства работой магазина в первую очередь стоит обратиться к его руководителю. Можно поговорить лично или по телефону, а можно сразу написать жалобу на имя руководителя и вручить под подпись или отправить почтой — электронной или обычной

- [ ] **В службу клиентской поддержки.** Пожаловаться можно в онлайн-чат на сайте, по номеру горячей линии или в официальной группе магазина в любой социальной сети. Проще и зачастую эффективнее звонить на горячую линию

- [ ] **В Роспотребнадзор.** Жаловаться в ведомство стоит, если уверены, что магазин нарушает ваши права по закону. Можно заполнить форму на сайте ведомства, отправить жалобу почтой в территориальное управление Роспотребнадзора вашего региона или прийти на прием в территориальное управление ведомства. Удобнее и быстрее всего заполнить форму на сайте

- [ ] **В Общество защиты прав потребителей.** ОЗПП, как и Роспотребнадзор, призвано защищать права потребителей, но действует как НКО, а не государственное ведомство. В общество можно позвонить по телефону +7 495 790-48-22 или +7 499 130-02-04, написать на электронную почту mail@ozpp.ru или отправить письмо по адресу: 119121, г. Москва, Смоленский бульвар, д. 7

- [ ] **В Федеральную антимонопольную службу.** Если магазин завышает цены или использует оскорбительную или обманывающую рекламу, надо жаловаться в ФАС. Можно заполнить форму на сайте, отправить жалобу на электронную почту delo@fas.gov.ru или письменно по адресу: 125993, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 11

- [ ] **В прокуратуру.** Если повлиять на магазин не удалось и другие ведомства отказались рассмотреть жалобу, можно обратиться в прокуратуру: через портал госуслуг, в прокуратуру своего региона по почте или лично на приеме

- [ ] **В суд.** Это финальная инстанция. Подавать иск надо в суд по своему месту жительства или по месту нахождения магазина. До подачи иска нужно отправить досудебную претензию. Госпошлину платить не надо