# Перечень инстанций города Москвы для направления потребителями обращений

Случаи нарушений прав потребителей встречаются повсеместно. Важно иметь в виду, что для того, чтобы обезопасить себя от противоправных действий продавца (исполнителя услуг) и не пропустить срок для обращения с заявлением (жалобой) в соответствующий орган, необходимо понимать, что обращения граждан рассматриваются органами надзора непосредственно в рамках закрепленных полномочий.

**ПЕРЕЧЕНЬ ИНСТАНЦИЙ ГОРОДА МОСКВЫ ДЛЯ НАПРАВЛЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ОБРАЩЕНИЙ ПРИ НАРУШЕНИИ ИХ ПРАВ:**

|  |
| --- |
| **Центральный банк России (ЦБ РФ)**  ***– регулирование всей кредитно-банковской системы*** |
| **Вопросы, с которыми потребителю следует обращаться для защиты нарушенных прав:**  • нарушение кредитными организациями условий кредитного договора (одностороннее увеличение процентной ставки, взимание дополнительной комиссии за выдачу кредита/займа, увеличение размера штрафных санкций за просрочку исполнения обязательств);  • нарушение срока зачисления денежных средств на банковский счет через терминалы, банкоматы, путем перевода с карты на карту;  • безакцептное списание денежных средств с расчетного счета без письменного согласия потребителя;  • несвоевременное начисление бонусов/кешбэка по банковской карте;  • нарушение срока ответа на обращение/жалобу/заявление, направленное в финансовую организацию;  • вопросы правомерности и законности начисления процентов по кредитным договорам;  • вопросы блокировки банковских карт в одностороннем порядке;  • отказ кредитных организаций в предоставлении реструктуризации;  • необоснованный отказ в оформлении финансовых продуктов. |
| **Справочная информация:**  Сайт: https://www.cbr.ru/ Адрес: 107016, г. Москва, ул. Неглинная, 12.  Тел.: (499) 300-30-00; (800) 300-30-00 |

|  |
| --- |
| **Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Центральному федеральному округу (Управление Роскомнадзора по ЦФО)**  **– *государственный контроль и надзор за соблюдением законодательства РФ в сфере средств массовой информации и массовых коммуникаций, телевизионного вещания и радиовещания*** |
| **Вопросы, с которыми потребителю следует обращаться для защиты нарушенных прав:**  • требование об ограничении ресурса (блокировке) в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе в сети «Интернет»;  • незаконное распространение третьими лицами персональных данных;  • нарушение лицензионных требований АО «Почта России» (нарушения сроков передачи почтовых отправлений, утеря почтовых отправлений и т. д.). |
| **Справочная информация:**  Сайт: https://77.rkn.gov.ru/  Адрес: 117997, г. Москва, Старокаширское ш., д. 2, корп. 10, ГСП-7 Тел.: (495) 587-44-85 |

|  |
| --- |
| **Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) по г. Москве и Московской области**  ***– государственный контроль за соблюдением медицинскими организациями требований законодательства при оказании медицинских услуг*** |
| **Вопросы, с которыми потребителю следует обращаться для защиты нарушенных прав:**  • нарушение качества и безопасности медицинской деятельности;  • мониторинг цен на лекарственные препараты (жизненно необходимые и важнейшие лекарственные препараты). |
| **Справочная информация**  Сайт: https://77reg.roszdravnadzor.gov.ru/ Адрес: 109316, Россия , г. Москва, Волгоградский проспект, д. 27 Тел.: (916) 256-76-76 |

|  |
| --- |
| **Управление Федеральной налоговой службы России по г. Москве (УФНС России по г. Москве)**  ***– контроль за применением контрольно-кассовой техники*** |
| **Вопросы, с которыми потребителю следует обращаться для защиты нарушенных прав:**  • невыдача товарного (кассового) чека при совершении покупки товара (услуги);  • выдача кассового (товарного) чека без указания  обязательной информации и реквизитов;  • организация продавца (исполнителя) не располагается по юридическому адресу (также, если не принимает почтовую корреспонденцию в случае отсутствия сведений об адресе для почтовых отправлений);  • осуществление предпринимательской деятельности без внесения сведений в ЕГРЮЛ/ЕГРИП. |
| **Справочная информация**  Сайт: https://www.nalog.gov.ru/rn77/ Адрес: 125284, г. Москва, Хорошевское шоссе, д. 12А  Тел.: (800) 222‑22-22 |

|  |
| --- |
| **Главное Управление Федеральной службы судебных приставов по г. Москве (ГУФССП России по г. Москве)**  ***– государственный надзор за юридическими лицами, осуществляющими деятельность по возврату просроченной задолженности*** |
| **Вопросы, с которыми потребителю следует обращаться для защиты нарушенных прав:**  • нарушение кредитором/новым кредитором/коллекторским агентством, осуществляющим деятельность по возврату просроченной задолженности режима и порядка взаимодействия с должником;  • исключение сведений о юридическом лице, осуществляющем деятельность по возврату просроченной задолженности из государственного реестра. |
| **Справочная информация**  Сайт: https://r77.fssp.gov.ru/ Адрес: 105094, г. Москва, ул. Гольяновская, д. 4а  Тел.: (495) 665-72-84 |

|  |
| --- |
| **Главное Управление Министерства внутренних дел России по г. Москве (ГУ МВД России по г. Москве)**  **– *борьба с преступностью, в том числе пресечение мошеннических действий***. |
| **Вопросы, с которыми потребителю следует обращаться для защиты нарушенных прав**  • совершение мошеннических действий продавца (исполнителя услуг);  • хищение денежных средств с банковских счетов;  • проведение оперативных мероприятий по факту розыска местонахождения организации продавца (исполнителя услуг). |
| **Справочная информация**  Сайт: https://77.мвд.рф  Адрес: 127994, г. Москва, ул. Петровка, д.38  Тел.: (495) 694-92-29 (круглосуточно) |

|  |
| --- |
| **Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки**  ***– государственный контроль качества образования в организациях, осуществляющих образовательную деятельность*** |
| **Вопросы, с которыми потребителю следует обращаться для защиты нарушенных прав:**  • увеличение стоимости обучения без уведомления потребителя;  • непредставление договора об оказании платных образовательных услуг;  • нарушение срока выдачи дипломов/сертификатов/свидетельств об окончании образовательной организации;  • оказание образовательных услуг не в полном объеме либо не соответствующих государственным стандартам. |
| **Справочная информация:**  Сайт: https://obrnadzor.gov.ru/ Адрес: 127994, г.Москва, ул.Садовая-Сухаревская, д.16, К-51, ГСП-4 Тел.: (495) 984-89-19 |

|  |
| --- |
| **Управление Федеральной антимонопольной службы по г. Москве (УФАС)**  ***– защита конкуренции и недопущение формирования монопольной власти*** |
| **Вопросы, с которыми потребителю следует обращаться для защиты нарушенных прав:**  • повышение цен в сфере розничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами, а также в области оказания различных услуг (консалтинг, охрана, адвокатура и др.);  • ограничение и пресечение нарушений законодательства о рекламе, антимонопольного законодательства на рынках средств массовой информации, выставочной деятельности, рекламной деятельности и т. д. |
| **Справочная информация**  Сайт:  https://moscow.fas.gov.ru/  Адрес: 107078, г. Москва, Мясницкий проезд, дом 4, стр. 1  Тел.: (495) 784-75-05 |

|  |
| --- |
| **Государственная жилищная инспекция г. Москвы (Мосжилинспекция)**  ***– региональный государственный жилищный надзор*** |
| **Вопросы, с которыми потребителю следует обращаться для защиты нарушенных прав:**  • бездействие управляющей компании;  • нарушение правил уборки придворовой/общедомовой территории;  • борьба с крысами на придворовой/общедомовой территории;  • устранение неприятного запаха канализации из подвала;  • неправомерное начисление платежей за неоказанные жилищно-коммунальные услуги;  • нарушение правил вывоза твердых бытовых отходов. |
| **Справочная информация**  Сайт: https://www.mos.ru/mgi/  Адрес: 129090,г. Москва, пр-т Мира, д. 19, стр. 1  Тел.: (499) 763-18-56 |

|  |
| --- |
| **Прокуратура г. Москвы**  ***– надзор за законностью действий всех органов власти, хозяйственных учреждений, общественных, частных организаций и частных лиц путем возбуждения уголовного преследования против виновных и опротестования нарушающих закон постановлений*** |
| **Вопросы, с которыми потребителю следует обращаться для защиты нарушенных прав:**  • неправомерные действия (бездействия) органов государственной власти;  • неисполнение законов судебными приставами;  • неисполнение законов органами, осуществляющими оперативно-розыскную деятельность, дознание, предварительное следствие. |
| **Справочная информация**  Сайт: https://epp.genproc.gov.ru/web/proc\_77 Адрес: 109992, г. Москва, ГСП-2, пл. Крестьянская Застава, д. 1 Тел.: (495) 955-97-73; (495) 951-71-97 |