оказать услугу, качество которой соответствует договору.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к работе, услуге, то исполнитель обязан выполнить работу, оказать услугу, соответствующую этим требованиям. Законом РФ «О защите прав потребителей» (ст. 29) установлено, что потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать помимо безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги), возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, полного возмещения убытков, причиненных в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) также соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги). Применительно к сфере жилищно-коммунальных отношений уменьшение цены - это перерасчет.

В случае если коммунальные услуги оказаны потребителю ненадлежащим образом и прошел срок, в течение которого должны быть приняты меры, а никаких действий не принято, гражданам необходимо написать претензию на юридический адрес управляющей организации, ресурсоснабжающей организации, ТСЖ и проч.Если исполнитель отказывается удовлетворить имущественные требования потребителя в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в рамках гражданского судопроизводства в силу ст. 11 Гражданского Кодекса РФ. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» для защиты своих прав и взыскания с исполнителя понесенных расходов и убытков потребители вправе обратиться в суд по своему выбору по месту своего жительства, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора.

 ***Информация подготовлена с использованием открытых Интернет-ресурсов, в том числе с системой Гарант***

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ РЕСУРС В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>

******

**На данном портале размещено:**

* нормативная правовая база в сфере защите прав потребителей;
* сведения о случаях нарушений требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям;
* результаты проверок,
* решения судов по делам в сфере защиты прав потребителей;
* новости в сфере защиты прав потребителей;
* тематические памятки по защите прав потребителей и обучающие видеоролики;
* образцы претензий и исковых заявлений;
* ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ, где можно задать интересующий вопрос;
* ВЕРСИЯ ДЛЯ СЛАБОВИДЯЩИХ.

**Телефон Консультационного центра по защите прав потребителей: 8 (4112) 446158 ( с 09:00 ч. до 17:15 часов, кроме субботы и воскресенья, с перерывом с 13:00 ч. до 14:00 ч.) zpp@fbuz14.ru**

**Единый консультационный центр:**

**8 800 555 49 43  (круглосуточно и без выходных дней)**

****

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РС (Я)»**

**Отдел защиты прав потребителей**



**Памятка.**

**Обязанности потребителя коммунальных услуг**

**г. Якутск**

В соответствии с пунктом 34 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах» **потребитель обязан:**

-При обнаружении неисправностей, пожара и аварий во внутриквартирном оборудовании, внутридомовых инженерных системах, а также при обнаружении иных нарушений качества предоставления коммунальных услуг немедленно сообщать о них в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем, а при наличии возможности - принимать все меры по устранению таких неисправностей, пожара и аварий;

-При обнаружении неисправностей, повреждений коллективного (общедомового), индивидуального, общего (квартирного), комнатного прибора учета или распределителей, нарушения целостности их пломб немедленно сообщать об этом в аварийно-диспетчерскую службу исполнителя или в иную службу, указанную исполнителем;

-В целях учета потребленных коммунальных услуг использовать коллективные (общедомовые), индивидуальные, общие (квартирные), комнатные приборы учета, распределители утвержденного типа и прошедшие поверку;

- В целях учета потребленных коммунальных услуг использовать коллективные (общедомовые) приборы учета;

- Сохранять установленные исполнителем, гарантирующим поставщиком или сетевой организацией при вводе прибора учета в эксплуатацию или при последующих плановых (внеплановых) проверках прибора учета на индивидуальные, общие (квартирные) и комнатные приборы учета электрической энергии, холодной воды и горячей воды, тепловой энергии контрольные пломбы и индикаторы антимагнитных пломб, а также пломбы и устройства, позволяющие фиксировать факт несанкционированного вмешательства в работу прибора учета, конструкции, защищающие приборы учета электрической энергии от несанкционированного вмешательства в его работу;

- Обеспечивать проведение поверок, установленных за счет потребителя коллективных (общедомовых), индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета в сроки, установленные технической документацией на прибор учета, предварительно проинформировав исполнителя о планируемой дате снятия прибора учета для осуществления его поверки и дате установления прибора учета по итогам проведения его поверки;

- Допускать представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб), представителей органов государственного контроля и надзора в занимаемое жилое помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования в заранее согласованное с исполнителем в порядке, указанном в [пункте 85](https://internet.garant.ru/#/document/12186043/entry/85) настоящих Правил, время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, для проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг и выполнения необходимых ремонтных работ - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время;

- Допускать исполнителя в занимаемое жилое помещение или домовладение для снятия показаний индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета и распределителей, проверки их состояния, факта их наличия или отсутствия, а также достоверности переданных потребителем исполнителю сведений о показаниях таких приборов учета и распределителей в заранее согласованное в порядке, время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, за исключением случаев, если установленный и введенный в эксплуатацию прибор учета присоединен к интеллектуальной системе учета электрической энергии (мощности);

 -Информировать исполнителя об увеличении или уменьшении числа граждан, проживающих (в том числе временно) в занимаемом им жилом помещении, не позднее 5 рабочих дней со дня произошедших изменений, в случае если жилое помещение не оборудовано индивидуальным или общим (квартирным) прибором учета;

- Своевременно и в полном объеме вносить плату за коммунальные услуги, в том числе в объеме, определенном исходя из показаний коллективных (общедомовых) приборов учета коммунальных ресурсов;

- Нести иные обязанности, предусмотренные жилищным законодательством Российской Федерации, в том числе Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

В свою очередь исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

Статья 4 Закона РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее - Закон РФ «О защите прав потребителей») гласит о том, что исполнитель обязан выполнить работу,