**Памятка потребителям: ненадлежащее оказание услуг в сфере ЖКХ**

Часто поступают обращения граждан по вопросу предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества. В целях консультирования граждан об их правах и обязанностях в сфере предоставления коммунальных услуг, разъясняем следующее.

В соответствии ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) и п. 31 постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее – Правила оказания коммунальных услуг) исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует условиям договора.

В силу п.1 ст. 29 Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (ст. 29 Закона).

Законодательство Российской Федерации предусматривает претензионный (досудебный) и судебный способ урегулирования споров.

В случае неудовлетворения требований потребителя в добровольном порядке он имеете право в соответствии со ст. 17 Закона и ст.11 Гражданского кодекса РФ обратиться в суд за защитой своих прав.

Помните! При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме того, согласно ст. 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.