

О правах потребителей при оказании коммунальных услуг ненадлежащего качества

Управление Роспотребнадзора по Ростовской области обращает внимание, что потребители, которым оказаны коммунальные услуги ненадлежащего качества могут требовать восстановления своих прав в соответствии с Законом о защите прав потребителей.

Согласно ст. 29 Закона о защите прав потребителей потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

В соответствии п. 149 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. N 354 (далее-Правила) исполнитель несет установленную законодательством Российской Федерации административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность за:

а) нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг;

б) вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, вследствие непредставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых коммунальных услугах;

в) убытки, причиненные потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей;

г) моральный вред (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей.

Исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести в соответствии с положениями Правил перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги (п. 150 Правил).

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования. (ст. 31 Закона о защите прав потребителей).

Одновременно сообщаем, что в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области открыта «горячая линия» по телефону 282 82 64. Потребители, которым оказана коммунальная услуга ненадлежащего качества, могут получить консультативную помощь по вопросам защиты и восстановления своих прав ежедневно в рабочие дни с 09.00 до 17.00 ч.