

## Претензия о нарушении прав потребителя на качество коммунальных услуг

| ИСПОЛНИТЕЛЮ:  | ОТ ПОТРЕБИТЕЛЯ:   |
|---|---|
| <i>(наименование организации, адрес, руководитель либо, если исполнителем является предприниматель, указывается его Ф. И. О., данные о государственной регистрации, место жительства, адрес места осуществления деятельности)</i> | <i>(Ф. И. О., место жительства, контактные телефоны для обратной связи)</i> |
|   |   |
|   |   |
|   |   |
|   |   |

### ПРЕТЕНЗИЯ о нарушении прав потребителя на качество коммунальных услуг

Обстоятельства, послужившие основанием для предъявления претензии (отсутствие, ненадлежащее качество коммунальных услуг (холодное водоснабжение, горячее водоснабжение, отопление, электроснабжение, газоснабжение, водоотведение)

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

В соответствии со ст. 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), пп. «а» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее Правила предоставления коммунальных услуг) исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, настоящими Правилами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг.

В соответствии со ст.ст. 28, 29 Закона о защите прав потребителей, разделом IX Правил предоставления коммунальных услуг, в случае если потребителю предоставляются услуги ненадлежащего качества/непредоставляются коммунальные услуги он вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков коммунальной услуги;
- перерасчета стоимости коммунальных услуг;
- уплаты неустоек (штрафов, пеней);
- возмещения убытков.

Согласно п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей, 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.

На основании вышеизложенного и в соответствии с Законом о защите прав потребителей, Правилами предоставления коммунальных услуг

ПРОШУ:

|  |
|--|
|  |
|  |

**О результатах рассмотрения настоящей претензии прошу сообщить мне в письменной форме в течение трех рабочих дней с момента ее получения. При отказе в удовлетворении заявленных требований прошу указать причины принятия такого решения (п.п. «к» п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг).**

**В случае непредставления ответа на претензию в установленный срок либо необоснованного отказа в удовлетворении заявленных требований буду вынужден (-а)**

**обратиться за защитой своих нарушенных прав в уполномоченный орган исполнительной власти либо в суд с дополнительными требованиями о компенсации морального вреда (ст. 15 Закона о защите прав потребителей) и уплаты штрафа в размере пятидесяти процентов от суммы удовлетворенного иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя (п. 6 ст.13 Закона о защите прав потребителей).**

Порядок направления претензии

Один экземпляр претензии направляется руководителю организации-исполнителя (лично, через канцелярию, секретаря, иных уполномоченных лиц). На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес организации-исполнителя заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если продавцом является индивидуальный предприниматель:

Один экземпляр претензии вручается предпринимателю либо его работнику, уполномоченному на принятие претензий от потребителей. На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес предпринимателя (по месту его жительства) заказным письмом с уведомлением о вручении, а также по месту осуществления деятельности предпринимателя.

Исполнитель (его представители) обязан (-ы) в силу ст. 9 Закона о защите прав потребителей, пп. «п» п.31 Правил предоставления коммунальных услуг предоставить потребителю достоверную информацию о себе, необходимую для направления претензии.

ПРИЛОЖЕНИЕ

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**С уважением,  
потребитель**

|  |
|--|
|  |
| (подпись)                              |
|  |
| (дата составления настоящей претензии) |

|  |
|--|
| ОТМЕТКА<br>О ВРУЧЕНИИ ПРЕТЕНЗИИ            |
| (должность, Ф. И. О. лица, уполномоченного |
| на принятие претензий от потребителей)     |
|  |
| (дата принятия и подпись)                  |

Региональный государственный жилищный надзор осуществляет Служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края (660049, г. Красноярск, ул. Парижской Коммуны, 33, т. 212-46-31).  
Федеральный надзор в сфере защиты прав потребителей осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).  
Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю (660097, г. Красноярск, ул. Каратанова, 21).  
Консультант отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю (т. 226-89-50).