

+16

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Лысьвенская библиотечная система»
Центральная библиотека



Услуги ЖКХ и права потребителей

Информационная памятка

2020

БК67.405

У74

Услуги ЖКХ и права потребителей: информ. памятка / МБУК «Лысьвенская БС»; сост. О.Н. Десяткова. - Лысьва: [б.и.], 2020 . – 6 с.

Споры о защите прав потребителей распространены в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Вопросы могут возникать разные: от отсутствия капитального ремонта до неправильного начисления счетов за услуги ЖКХ (в последнее время распространены двойные начисления).

Как не стать жертвой исполнителя коммунальных услуг и отстоять свои права в случае их нарушения — в нашей информационной памятке.

При формировании данного ресурса использовались нормативно-правовые документы справочно-поисковой системы Консультант Плюс по состоянию на 01.12.2020 года.

Какие вопросы регулируются законодательно?

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей" устанавливает права граждан (потребителей) на получение безопасных для жизни и окружающей среды услуг надлежащего качества. Также потребители имеют право получать информацию о них и об исполнителе.

4 статья Закона говорит о том, что исполнитель обязан оказывать услуги, уровень качества которых соответствует договору. Если в договоре нет конкретных условий, исполнитель работ обязан оказать услуги, соответствующие обычным требованиям к ним и пригодным для целей использования этих работ.

На заметку.

Правила предоставления коммунальных услуг утверждены Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 29.06.2020) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов" (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов")

Кто получает услуги?

На сегодняшний день потребителями ЖКХ-услуг могут являться собственники жилых и непригодных для жилья помещений и арендаторы по договору найма. Каждый из этих людей имеет право на получение коммунальных услуг надлежащего качества и, в случае их нарушения, может потребовать компенсацию за недобросовестное выполнение работ исполнителями.

Какие нарушения чаще всего встречаются?

Большая часть споров возникает между жильцами и управляющей компанией (УК). Именно с ней потребители заключают договор на оказание коммунальных услуг, а УК принимает платежи и обязуется обеспечивать обслуживание дома. Наиболее распространенными претензиями жильцов являются:

- Необоснованное получение отказа на льготы – обжаловать его можно в судебном порядке, предоставив документы, которые будут подтверждать наличие льготы.

- Некачественное оказание услуг – сюда входят жалобы на несвоевременную подачу тепла, непригодность для использования воды, некачественный ремонт или его отсутствие. За такие неудобства есть возможность привлечь УК к ответственности и получить финансовую компенсацию.

- Завышенные счета – расчет стоимости происходит на основании показателей счетчиков или, если они не установлены, по нормативам потребления. Если в квитанции завышенная стоимость, первым делом необходимо связаться с УК для уточнения расчета и требования пересчета. В случае отказа со стороны УК, взыскать деньги можно через суд.

Как происходит защита от нарушений?

Закон «О защите прав потребителей» (**Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей"**) определяет механизмы, которые позволят эффективно охранять интересы граждан в сфере ЖКХ.

Выделяют:

- **Внесудебный порядок защиты прав.**

Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд. Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) – добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.

- **Защита прав в судебном порядке.**

Защита прав потребителей может осуществляться в различных формах: взыскание убытков, взыскание неустоек и иных штрафных санкций, принуждение к исполнению обязательств в натуре, привлечение к административной ответственности. В ст. 17 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", где закреплено право на судебную защиту потребителя при нарушении его прав продавцом, изготовителем, исполнителем.

Написание жалобы

Важно! При выявлении нарушения прав в получении услуг подается жалоба с требованиями пересчитать стоимость услуг, снизить ее или вообще отменить до момента устранения проблемы.

УК, видя правовую безграмотность при составлении жалобы, часто надеются на то, что граждане не будут до конца отстаивать свои права. Поэтому отказывают им в выполнении требований. Иногда для устранения претензий в добровольном порядке достаточно грамотно составить жалобу.

Жалоба составляется в двух экземплярах:

- первый передается в УК, предоставляющую обслуживание жилья,
- второй подписывают у сотрудника данной компании и оставляют у себя.

Определенного формата написания претензий нет. Однако определен порядок формирования таких обращений:

- В правом верхнем углу пишутся реквизиты компании, ее адрес, а также имя руководителя.
- В центре листа пишется «Претензия» или «Жалоба».
- Ниже кратко описывают суть проблемы, указывая конкретные и достоверные факты.

Пример: «В соответствии с подписанным договором, исполнитель обязуется поставлять коммунальные услуги надлежащего качества, а потребитель своевременно оплачивать счета. Со своей стороны, я исполняю обязанности в полной мере, что подтверждается квитанциями об оплате.

Однако исполнитель поставляет коммунальную услугу по теплоснабжению ненадлежащего качества – они не соответствуют утвержденным Постановлением Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых помещений». А именно, температура воздуха в помещении составляет 14 градусов, что на 4 градуса ниже нормы. Вследствие низкого температурного режима, возникла необходимость использования электроотопления, что повлекло перерасход электроэнергии и дополнительные затраты. Указанные факты подтверждаются: Зарегистрированным актом обращения по поводу низкой температуры (акт №369 от 12.02.2017 принял старший техник Николаев А.Г.). Акт замера температуры в квартире № 451 от 15.02.2017.»
Конкретные требования. Пример: «Основываясь на выше изложенных фактах, прошу: Организовать поставку теплоснабжения в соответствии с нормами. Произвести перерасчет стоимости услуги отопления за февраль 2017 года в размере 3587 руб. (расчет прилагаю).»

Дата, подпись с расшифровкой.

Примечание. Претензии составляются со ссылками на закон о правах и нормативно-правовые акты. Это может сыграть важную роль в устранении проблем без необходимости обращения в суд или другие инстанции.

Сбор документальных доказательств

Если УК в своем ответе не удовлетворила требования заявителя или вовсе оставила жалобу без рассмотрения, пострадавшему потребителю с такой же жалобой следует обратиться в Роспотребнадзор. К заявлению необходимо приложить ответ коммунальной службы или (если его нет) второй экземпляр жалобы в УК. Также можно обратиться в Управление Государственной жилищной инспекции РФ.

В случае отсутствия решений проблемы, со всеми ответами из этих инстанций следует обращаться в высшие инстанции.

Обращение в инстанцию

Отсутствие решений проблемы дает право обратиться в такие инстанции, как: прокуратура; Управление по соц. защите населения; органы самоуправления; суд.

На заметку. Обращение в суд считается более действенным, поскольку решение суда придется выполнить, а следят за этим судебные приставы. Для обращения необходимо грамотно составить заявление или иск, предоставить все документы, необходимые при рассмотрении жалобы. Заявление должно быть зарегистрировано в соответствующей инстанции.

Ответ и сроки его ожидания

Срок ожидания ответа от УК прописывается в договоре управления и жилищным законодательством. Если в договоре не прописан срок дачи ответов на поступающие от жильцов жалобы, стоит руководствоваться **Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 29.06.2020) "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"** (вместе с **"Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов"**), где сказано, что в течении 3 рабочих дней со дня обращения заявителя проблема должна быть устранена, либо дан письменный ответ об удовлетворении или отказе в жалобе.

Уважаемые пользователи!

**Центр социально-правовой информации
Центральной
библиотеки предоставляет
доступ в Интернет**

У нас вы можете воспользоваться:
**- ресурсами СПС Консультант Плюс
- документами органов местного самоуправления**

Адрес: Пермский край, г. Лысьва, ул. Коммунаров,20

**Режим работы: с 10 час. до 18 час.
Выходные дни: суббота
июнь-август: суббота, воскресенье
Телефоны: (34249)3-08-14
sspi_lysva@mail.ru**

Сост. О. Н. Десяткова Тираж 20 экз.

**E-mail: mpb_lysva@mail.ru ;
<http://lysva-library>.**