ПОТРЕБИТЕЛЯМ УСЛУГ  ЖКХ  - НА  ЗАМЕТКУ!

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее - ЖКХ) является одной из важнейших проблем.
В настоящее время отношения с участием потребителей в сфере ЖКХ регулируются целым рядом основных нормативных правовых документов:
1.    Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон «О защите прав потребителей»);
2.    Жилищным и Гражданским кодексами РФ;
3.    Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв.Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»);
4.    Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»);
5.    Постановление Правительства РФ от 15 мая 2013 г. №416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами»;
6.    Постановление Правительства РФ от 23.09.2010 г. №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (далее Стандарт раскрытия информации).
Пленум Верховного суда РФ в своём постановлении от 28.06.2012 №17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» указал, что законодательством о защите прав потребителей не регулируются отношения граждан с товариществами собственников жилья, жилищно-строительными кооперативами, жилищными накопительными кооперативами, садоводческими, огородническими и дачными некоммерческими объединениями граждан, если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях.
Закон «О защите прав потребителей» распространяется только на отношения по поводу предоставления вышеуказанными организациями гражданам, в том числе и членам этих организаций, платных услуг (работ).
Например, если уставом ТСЖ предусмотрена обязанность обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления этих услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.
В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов
потребитель - лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги.
исполнитель - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю коммунальные услуги (управляющая компания, ТСЖ, жилищный кооператив и т.д.).
В соответствии со статьей 4 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель обязан потребителю оказать услугу, качество которой соответствует договору.
При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.
Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов содержат положение о том, что исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг (качественная вода, своевременный вывоз мусора).
Обеспечивая качество предоставляемых потребителю услуг, исполнитель обязан обеспечить и ее безопасность (статья 7 Закона «О защите прав потребителей»). Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях её использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными (своевременный вывоз мусора, выполнение ремонта с использованием качественных строительных материалов и т.д.).
Кроме этого, одной из основных обязанностей исполнителя является обязанность по предоставлению полной и достоверной информации о себе и о предоставляемых услугах.
В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов исполнитель обязан предоставить потребителю следующую информацию:
•    сведения об исполнителе - наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в сети Интернет, а также адреса сайтов в сети Интернет, на которых исполнитель в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан размещать информацию об исполнителе, фамилия, имя и отчество руководителя;
•    адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы исполнителя;
•    размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;
•    информация о праве потребителей обратиться за установкой приборов учета в организацию, которая в соответствии с Федеральным законом «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» не вправе отказать потребителю в установке прибора учета и обязана предоставить рассрочку в оплате услуг по установке прибора учета;
•    порядок и форма оплаты коммунальных услуг;
•    показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации;
•    сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;
•    наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением настоящих Правил;
•    в случае принятия в субъекте Российской Федерации решения об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности):
•    сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений, предусмотренных Положением об установлении и применении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности), для потребителей, получающих пенсию по старости и (или) по инвалидности, для потребителей, проживающих в жилых помещениях, отнесенных к аварийному или ветхому жилому фонду, а также об условиях применения такой социальной нормы указанными потребителями и о случаях неприменения такой социальной нормы;
•    информация об обязанности потребителя сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении;
•    сведения о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения и приравненных к нему категорий потребителей в пределах и сверх социальной нормы потребления электрической энергии (мощности).
•    Кроме вышеуказанной информации, в соответствии со Стандартом раскрытия информации исполнитель обязан раскрыть следующую информацию:
•    основные показатели финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления), товарищества и кооператива;
•    сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
•    порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
•    сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
•    перечень многоквартирных домов, находящихся в управлении управляющей организации на основе договора управления, с указанием адресов этих домов и общей площади помещений в них;
•    перечень многоквартирных домов, в отношении которых договоры управления были расторгнуты в предыдущем календарном году, с указанием адресов этих домов и оснований расторжения договоров управления;
•    сведения о членстве управляющей организации в саморегулируемой организации и (или) других объединениях управляющих организаций с указанием их наименований и адресов, включая официальный сайт в сети Интернет;
•    сведения о членстве товарищества или кооператива в объединениях этих организаций с указанием их наименований и адресов, включая адрес официального сайта в сети Интернет;
•    иная информация, согласно стандарту раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами.

Уважаемые потребители! За консультациями по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь в консультационный пунк Усть-Лабинского филиала  ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Краснодарском крае» и в Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Выселковском, Усть-Лабинском, Кореновском, Динском районах.