Кипкеев Р.Н.
Защита прав потребителей в сфере ЖКХ

*Юридический институт Северо-Кавказской
государственной академии
(Россия, Черкесск)*

doi: 10.18411/lj-05-2019-115

idsp: ljjournal-05-2019-115

Аннотация

Статья посвящена возникающим у граждан проблемам в сфере ЖКХ, перечисляется список необходимой потребителям информации которую исполнитель обязан предоставить. Также статья затрагивает вопросы компетенции Управления как органа, осуществляющего федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор.

Ключевые слова: коммунальные услуги, потребитель, исполнитель, жилищное законодательство, защита прав.

Abstract

The article is devoted to problems encountered by citizens in the housing and utilities sector, a list of information that the contractor is obliged to provide to consumers is listed. The article also touches upon the issues of competence of the Office as an authority exercising federal state sanitary and epidemiological supervision.

Keywords: utilities, consumer, executor, housing legislation, protection of rights

Предоставление государственных услуг потребителям регулируется гражданским и жилищным законодательством. В случае, когда государственные услуги предоставляются гражданину, который использует их в личных, бытовых целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, соответствующие отношения регулируются положениями закона о защите потребителей, которые частично не регулируются специальными законами.

Общие положения Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», касающиеся предоставления необходимой и достоверной информации об услугах, исполнителях услуг, возмещения морального вреда и т. д.

Таким образом, в силу статьи 8 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» потребитель вправе требовать предоставления необходимой и достоверной информации о производителе (исполнителе, продавце), режиме его работы. и товары (работы, услуги), проданные им. Эта информация доводится до сведения потребителей в понятной и доступной форме при заключении договоров купли-продажи и договоров на выполнение работ (оказание услуг) с помощью средств, принятых в отдельных зонах обслуживания клиентов на русском языке и, кроме того, по усмотрению изготовитель (исполнитель, продавец) на государственных языках субъектов Российской Федерации и на родных языках народов Российской Федерации.

В соответствии с пунктами 1-3 статьи 10 указанного Закона производитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивая возможность их правильный выбор.

Указанные общие требования к предоставлению информации о коммунальных услугах, предоставляемых потребителям, указаны в Правилах предоставления коммунальных услуг владельцам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых зданиях, утвержденных постановлением Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 г. (далее по тексту). именуемые Правилами).

Настоящие Правила устанавливают необходимый перечень информации о предоставляемых услугах, об исполнителе услуг, который должен предоставляться потребителям при заключении соглашения, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, путем размещения на досках объявлений, расположенных на всех

входах в многоквартирный дом или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный жилой дом (жилой дом или жилой комплекс), а также на досках объявлений, расположенных в помещениях исполнителя в месте, доступном для всех потребителей), требования к наличию информации в платежных документах. Таким образом, подрядчик обязан предоставить потребителю следующую информацию, используя вышеуказанные методы: сведения об исполнителе - наименование, место нахождения (адрес его постоянного исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, способе работы, адрес веб-сайта контрагента в сети Интернет, а также адреса веб-сайтов, по которым контрагент в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан разместить информацию об исполнителе, фамилии, имени и отчестве руководителя; адреса и телефоны диспетчерской службы экстренной диспетчерской службы; размер коммунальных тарифов, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, их устанавливающих; информация о праве потребителей на установку приборов учета в организации, которая в соответствии с Федеральным законом «Об энергосбережении и повышении энергоэффективности и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации» не имеет права отказать; потребитель устанавливает измерительное оборудование и обязан внести рассрочку в счет оплаты за установку измерительного оборудования; порядок и форма оплаты коммунальных услуг; показатели качества государственных услуг, сроки устранения аварий и других нарушений порядка предоставления государственных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами, а также сведения о настоящих Правилах; информация о максимально допустимой мощности инструментов, оборудования и бытовых машин, которые потребитель может использовать для удовлетворения внутренних потребностей; имена, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных контролировать соблюдение настоящих Правил; если в субъекте Российской Федерации принято решение об установлении социальной нормы потребления электрической энергии (мощности): сведения о размере установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) по группам домохозяйств и типы жилищ, предусмотренные Положением об установлении и использовании социальных норм потребления электроэнергии (мощности), для потребителей, получающих пенсию по старости и (или) инвалидности, для потребителей, проживающих в жилых помещениях, классифицированных как аварийное жилье или жилье с уровнем износа 70 процентов и более, а также условиями использования указанного социального стандарта указанными потребителями и случаями неиспользования такой социальной нормы; информация об обязанности потребителя сообщить коммунальному подрядчику об изменении количества зарегистрированных граждан в жилых помещениях; информация о тарифах на электрическую энергию (мощность), установленных для населения, и категориях потребителей, приравненных к ней в пределах и выше социальной нормы потребления электрической энергии (мощности); Таким образом, предоставление потребителю информации о полезности коммунальных услуг, состоянии платежей за коммунальные услуги, объеме и качестве коммунальных услуг, условиях их предоставления, изменении размера коммунальных платежей и порядке их оплаты является обязанностью полезность.

Важно отметить, что значительная часть требований и жалоб потребителей связана не с качеством самого сервиса, а с качеством коммунальных ресурсов, передаваемых потребителю (горячая, холодная вода и т. Д.). Так, дирекция отметила увеличение количества жалоб граждан на недостаточную температуру горячей воды.

В то же время причиной неудовлетворительного качества коммунальных услуг по горячему водоснабжению, выражающегося в низкой температуре горячей воды, является недостаточная температура теплоносителя, поставляемого ресурсной организацией, и, соответственно, у управляющих организаций не хватает реальная возможность обеспечить население качественными услугами. В компетенцию Управления, как органа, осуществляющего федеральный государственный санитарно-эпидемиологический надзор

и федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, в основном входят вопросы качества горячего водоснабжения (соблюдение обязательных требований по обеспечению эпидемиологического надзора). безопасность, химическая безопасность, органолептические свойства и т. п., соблюдение прав потребителей на предоставление полной и точной информации). Вопросы, связанные с соблюдением нормативного уровня или режима предоставления населению коммунальных услуг, например, неспособность исполнителей коммунальных услуг поддерживать нормированную температуру горячей воды в точках водоснабжения потребителей, находятся в ведении органов надзора за жильем.

В то же время полномочия органов государственного и муниципального жилищного надзора (жилищных инспекций) сами по себе не заменяют и не ограничивают соответствующие полномочия территориальных органов Роспотребнадзора по реализации в жилищной сфере федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и федерального государственного надзора в сфере защиты прав потребителей.

Таким образом, Управление с точки зрения компетенции работает над выявлением, пресечением нарушений законодательства в сфере ЖКХ, привлечением лиц, ответственных за такие нарушения, к административной ответственности, обращением в суд в защиту неопределенного круга потребителей, передачей в суд мнения о судебных исках потребителей о защите своих прав.

Большинство нарушений, выявленных Управлением в деятельности поставщиков коммунальных услуг, являются нарушениями законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, связанного с качеством оказываемых услуг (ст. 6.3, 6.4., 6.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях), также имеются нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей (ст. 14.8, части 1 и 2, а также часть 1, ст. 14.4 КоАП РФ).

1. Абрамов А.А. Особенности защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2008. № 76-1.
 2. Афолина А.В. О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг // Жилищное право. М.: Интел-Синтез, 2006, № 12.
 3. Баранова Д.Н. Правовые гарантии осуществления гражданских прав и обязанностей субъектами жилищных правоотношений в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг // Адвокат. 2010. № 5.
 4. Морозов А.Л. Вопросы защиты прав потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг по Жилищному кодексу РФ // «Черные дыры» в Российском Законодательстве. Юридический журнал. М.: «К-Пресс», 2006, № 3.
-