

+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](mailto:sspi_lysva@mail.ru)**

---

Сост. О. Н. Десяткова Тираж 20 экз.

**E-mail: [mpb\\_lysva@mail.ru](mailto:mpb_lysva@mail.ru) ;  
<http://lysva-library>.**