

# Защита прав потребителей коммунальных услуг



Гражданское законодательство регулирует вопросы, которые связаны с оказанием коммунальных услуг. Закон «О защите прав потребителей» распространяет свое действие на случаи, когда люди используют коммунальные услуги в целях личных или бытовых. То есть такие цели не связаны с осуществлением деятельности, носящей предпринимательский характер.

## Защита прав пользователей услуг жилищно-коммунального хозяйства по закону

В статье 4 Закона «О защите прав потребителей» указано, что у исполнителя имеется обязанность, согласно которой он должен оказывать потребительские услуги, являющиеся пригодными по целям, для воплощения, в жизнь которых данный вид сервиса оказывается.

Стоит отметить, что предоставляемый сервис должен соответствовать установленным требованиям различного рода нормативов, стандартов, правил и норм санитарного характера.

***Статья 29 Закона «О защите прав потребителей» гласит о том, что у вас имеется право предъявить требования по своему усмотрению в случае, когда вам предоставлены коммунальные услуги, качество которых является ненадлежащим:***

- Требуйте устранить недостатки в предоставленном сервисе, при этом это должно быть для вас безвозмездным;
- Уменьшить стоимость предоставленного сервиса в соответствии с тем качеством, которому отвечает услуга;

- Изготовить другую вещь из материала, который является однородным предыдущему, либо требуйте выполнить ранее сделанную работу повторно. Учтите, что такое действие исполнителя должно быть для вас также безвозмездным. Имейте в виду, что вам нужно передать исполнителю вещь, которую он предоставил вам ранее;
- Также вы можете потребовать возместить вам те расходы, которые у вас возникли в связи с тем, что пришлось устранять недостатки в предоставленном сервисе самостоятельно либо прибегнуть к помощи других людей.

Также у вас есть право требовать возместить полностью вам убытки, которые у вас возникли по причине наличия недостатков в оказанном сервисе. При этом имейте в виду, что подобные ваши требования должны быть удовлетворены в сроки, которые установлены для данной разновидности требований.

Напишите претензию в случае, когда вам оказаны коммунальные услуги, качество которых не соответствующее, и при этом вышел срок, по истечению которого исполнитель должен был принять соответствующие меры, однако не сделал этого. Претензию направьте заказным письмом с уведомлением о вручении. Адрес, на который необходимо направить такое письмо – юридический адрес товарищества, управляющей компании или кооператива.

Вам необходимо знать свои права, которыми вас наделил законодатель, для того, чтобы исполнители, оказывающие сервис коммунального характера исполняли свои обязанности.

### ***В частности:***

- У вас есть право на получение указанного сервиса в полном объеме. При этом такой сервис должен быть регулярным и не причинять вреда, как материальным ценностям, так и вашему здоровью;
- Осуществление обслуживания и ремонта домов, которое соответствует качеству;
- Обеспечение таких условий для проживания, которые должны

- соответствовать имеющимся стандартам;
- Снижение цены на сервис, когда его результат является некачественным, несвоевременным либо сервис и вовсе не был предоставлен;
  - В случае, когда происходит капитальный ремонт жилого дома, являющегося многоквартирным, исполнитель обязан предоставить другое жилое помещение. При этом такая разновидность ремонта должна производиться по плану, который составлен предварительно, либо он осуществляется для устранения повреждений существенного характера, имеющих в жилье, либо для устранения последствий аварии;
  - Также вы имеете право на то, чтобы вам возместили ущерб, который был причинен вашему имуществу, либо здоровью или жизни;
  - Когда были нарушены установленные сроки для производства ремонта жилого фонда, либо было нарушено качество коммунального сервиса – вы имеете право на компенсацию;
  - Когда вы не проживаете в месте начисления платы за сервис – вам может быть уменьшена оплата за него;
  - Также у вас есть право защищать свои интересы в суде.

Органы, которые надзирают за должным исполнением сервиса – государственные жилищные инспекции. При этом данный контроль включает в себя как проверку технического состояния домов, так и соблюдение всех имеющихся нормативов, которые применяются при обслуживании домов.

***У вас есть возможность обратиться в органы, осуществляющие деятельность в сфере жилищного надзора, когда:***

- Было допущено нарушение, которое касается либо соблюдения установленных нормативов, либо правил производства ремонтных действий и содержания жилых многоквартирных домов;
- Возникли затруднения, которые касаются установки приборов учета;
- Вам была начислена неверная оплата за предоставленный коммунальный сервис, не произведен пересчет, а также

тарифы были повышены на незаконных основаниях;

- Были допущены нарушения, касающиеся условий либо порядка заключения договора на оказание данного сервиса;
- Коммунальный сервис был предоставлен не полностью либо вообще не предоставлен.

Вы имеете право на обращение в Роспотребнадзор, когда в ходе осуществления обслуживания многоквартирного дома исполнитель не соблюдал нормы, предусмотренные санитарным законодательством.

***Причины, по которым вы можете подать заявление:***

- Когда были нарушены условия санитарного и эпидемиологического характера, касающиеся проживания в отдельных помещениях либо в жилом доме полностью;
- Когда в квартиру либо иное жилое помещение подается вода, качество которой не соответствующее;
- Возникли проблемы, связанные с уборкой и вывозом отходов; обслуживанием территории, которая является придомовой, а также с расположением объектов торгового или промышленного характера.