

Право потребителя на качественную жилищно-коммунальную услугу.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. (далее – Закон о защите прав потребителей) исполнитель обязан оказывать услуги потребителю, пригодные для целей, ради которых услуга подобного рода оказывается. При этом услуга по качеству должна соответствовать требованиям нормативов, стандартов, санитарных норм и правил. Температура воздуха в жилых помещениях должна составлять 18°C, а в угловых комнатах 20°C, температура горячей воды 60°C (для закрытых систем централизованного теплоснабжения).

В соответствии с п.п.105,108,109 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 354 от 06.05.2011 г. (далее – Правила), **факт** выявления коммунальных услуг **ненадлежащего качества** (некачественная горячая вода, холодные батареи) отражается **в акте проверки**. Указанный акт является основанием для уменьшения размера платы за коммунальные услуги. Акт подписывается потребителем (или его представителем) и исполнителем (или его представителем).

Если в ходе проверки между потребителем и исполнителем возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и величины отступления от установленных параметров качества, то потребитель и исполнитель определяют порядок проведения дальнейшей проверки качества коммунальной услуги. В соответствии с п. 110 Правил, любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение **экспертизы качества коммунальной услуги**. Если для проведения экспертизы необходим отбор образца соответствующего коммунального ресурса, то исполнитель обязан произвести и организовать проведение отбора такого образца. В этом случае в акте проверки должно быть указано кем инициировано проведение экспертизы, кем, в каких условиях и в какую емкость произведен отбор образца, каковы параметры качества отобранного образца (если их возможно определить), в какие сроки, куда и каким участником проверки отобранный образец должен быть передан для проведения экспертизы, порядок уведомления заинтересованных участников проверки о результатах экспертизы.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Если экспертизу качества не инициировала ни одна из сторон, но спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги существует, то определяются дата и время проведения повторной проверки качества коммунальной услуги с участием приглашенных исполнителем представителей государственной жилищной инспекции, представителей общественного объединения потребителей.

Если оказываются некачественные услуги, потребитель имеет право потребовать безвозмездного устранения недостатков, перерасчета стоимости оказываемой услуги. При этом исполнитель обязан выполнить требование об устранении недостатков в разумный срок, назначенный потребителем (ст. 30 Закона о защите прав потребителей). Для этого потребитель должен оформить письменную претензию (заявление), подать это заявление в управляющую организацию (или ресурсоснабжающую организацию), при этом второй экземпляр такого заявления с распиской в получении и датой оставить у себя, или отправить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес организации.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

Важно знать, что ни один государственный орган не вправе в административном порядке понуждать хозяйствующий субъект выплачивать гражданам какие-либо денежные суммы. Поэтому если исполнитель отказывается удовлетворить ваши требования в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в рамках судопроизводства. То есть, за защитой нарушенных прав необходимо обращаться **в суд**. Согласно пункту 2 статьи 17 Закона иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: жительства или пребывания истца; нахождения организации-ответчика; заключения или исполнения договора.

Кроме того, при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Потребитель имеет право потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда (ст. 15 Закона о защите прав потребителей).

По инициативе истца территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Вологодской области в Сокольском районе может принять участие в рассмотрении дела судом для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Итоги судебной защиты потребителей территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Вологодской области в Сокольском, Усть-Кубинском, Вожегодском, Сямженском, Харовском, Верховажском районах за 2019 год.

В 2019 году в защиту прав конкретных потребителей специалистами территориального подготовлено 8 исковых заявлений. Все заявления были рассмотрены судом, требования потребителей удовлетворены. С недобросовестных продавцов и исполнителей взыскано более 735,5 тыс. рублей. Основная часть исков в защиту прав и законных интересов конкретных потребителей составила в сфере торговли промышленными товарами, а также были подготовлены иски в сфере оказания услуг ЖКХ и прочих услуг.

В 16 судебных делах специалисты территориального отдела давали правовые заключения в целях защиты прав потребителей. По данным делам были вынесены положительные судебные решения. В пользу потребителей присуждено более 535 тыс. рублей.

Территориальный отдел напоминает о функционировании открытой и общедоступной подсистемы «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей» государственной информационной системы в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП) - совокупность документированной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

Адрес ресурса в Интернете: <http://www.zpp.rosпотребнадзор.ru/>.

На данном портале размещены нормативно – правовые акты, регулирующие отношения в области защиты прав потребителей, а также иные акты, содержащие обязательные требования к товарам (работам, услугам).

В открытом доступе размещена информация по всем органам и организациям Роспотребнадзора, а также общественным объединениям по защите прав потребителей, оказывающим консультативную и информационную поддержку.

Отдельного внимания заслуживают опубликованные в открытом доступе сведения о случаях нарушения требований технических регламентов с указанием конкретных фактов несоответствия продукции обязательным требованиям.

Раздел "Результаты проверок" содержит информацию, которая объединяется в реестр плановых и внеплановых проверок юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, проводимых в соответствии с действующим законодательством.

Справочник потребителя содержит алгоритм действий потребителя при возникновении спорных ситуаций, примеры рассмотрения типовых конфликтных ситуаций, примерные формы документов по различным видам деятельности (претензии, исковые заявления и др.), ответы на часто задаваемые потребителями вопросы, связанные

с приобретением товаров и заключением договоров на оказание услуг (выполнение работ).

Также размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей – о судебных делах, в которых Роспотребнадзор и его территориальные органы выступали в качестве органа, дающего в порядке статьи 47 Гражданско-процессуального кодекса Российской Федерации заключения по делу в целях защиты прав потребителей, а также в качестве истца в защиту прав потребителей, с приложением судебных решений. В новостях размещается актуализированная информация о происходящих изменениях и событиях в области защиты прав потребителей.

Виртуальная приемная – своего рода обратная связь для потребителя, где можно задать интересующий вопрос по качеству и безопасности товаров, работ и услуг.

Юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям об организации питания обучающихся в общеобразовательных учреждениях.

Роспотребнадзор напоминает, что для обеспечения обучающихся здоровым питанием, составными частями которого являются оптимальная количественная и качественная структура питания, гарантированная безопасность, физиологически технологическая и кулинарная обработка продуктов и блюд, физиологически обоснованный режим питания, следует разрабатывать рацион питания. Юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, обеспечивающим питание в образовательном учреждении, разрабатывается примерное меню на период не менее двух недель (10 - 14 дней) и согласовывается руководителями образовательного учреждения и территориального органа исполнительной власти, уполномоченного осуществлять государственный санитарно-эпидемиологический надзор. В примерном меню не допускается повторение одних и тех же блюд или кулинарных изделий в один и тот же день или в последующие 2 - 3 дня.

Для обучающихся общеобразовательных учреждений необходимо организовать двухразовое горячее питание (завтрак и обед). Для детей, посещающих группу продленного дня, должен быть организован дополнительно полдник.

Наряду с основным питанием в столовых общеобразовательных учреждений возможна организация дополнительного питания обучающихся через буфеты, которые предназначены для реализации мучных кондитерских и булочных изделий, пищевых продуктов в потребительской упаковке, в условиях свободного выбора, и в соответствии с рекомендуемым санитарными правилами ассортиментом дополнительного питания. Ассортимент дополнительного питания утверждается руководителем образовательного учреждения и (или) руководителем организации общественного питания образовательного учреждения ежегодно перед началом учебного года и согласовывается с территориальным органом исполнительной власти, уполномоченным осуществлять государственный санитарно-эпидемиологический надзор.

Основной набор продуктов, реализуемый через буфеты: фрукты (предварительно вымытые, поштучно); чай, какао-напиток или кофейный напиток с сахаром, в том числе с молоком (200мл). В потребительской упаковке промышленного изготовления реализуются: вода питьевая (бутилированная, негазированная), соки фруктовые и овощные, нектары, молоко и молочные напитки стерилизованные 2,5% и 3,5% жирности (до 500 мл); хлебобулочные изделия (до 100гр.); орехи (кроме арахиса), сухофрукты (до 50гр.), шоколад (до 25гр.); кондитерские изделия сахарные (ирис тираженный, зефир, кондитерские батончики, конфеты, кроме карамели, в т.ч. обогащенные микронутриентами (витаминизированные); мучные кондитерские изделия промышленного (печенье, вафли, мини кексы, пряники) и собственного производства, в т.ч. обогащенные микронутриентами (витаминизированные) до 50 грамм. Могут реализоваться, при условии наличия охлаждаемого прилавка, кисломолочные напитки 2,5%, 3,2% жирности до 200гр.; изделия творожные, кроме сырков творожных не более 9% жирности - до 125гр.; сыры сычужные твердые для приготовления бутербродов до 125гр.

Реализация напитков, воды без газа через буфеты должна осуществляться в потребительской таре емкостью не более 500 мл.

Не допускается замена горячего питания выдачей продуктов в потребительской таре.

Через аппараты для автоматической выдачи пищевых продуктов в потребительской таре допускается реализация соков, нектаров, стерилизованного молока и молочных напитков емкостью упаковки не более 350 мл; бутилированной питьевой воды без газа емкостью не более 500 мл, при соблюдении условий хранения продукции.