

Право потребителя на качественную жилищно-коммунальную услугу.

Для граждан (потребителей)

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. (далее – Закон) 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). 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).

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.