

Права потребителей в сфере ЖКХ

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Норильске (далее – территориальный отдел) разъясняет потребителям права в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства является одной из важнейших проблем.

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) устанавливает права потребителя на оказанные услуги (работы) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, получение информации об услугах (работах), об их исполнителе.

В соответствии со статьей 4 Закона исполнитель обязан потребителю оказать услугу, качество которой соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах» (далее – Правила), содержат положение о том, что исполнитель обязан предоставить потребителю коммунальные услуги надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг (качественная вода, своевременный вывоз мусора и т. д.).

Обеспечивая качество предоставляемых потребителю услуг, исполнитель обязан обеспечить и их безопасность (статья 7 Закона). Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее пользования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными (своевременный вывоз мусора или чистка мусоропровода, выполнение ремонта с использованием качественных и безопасных строительных материалов и т. д.).

Кроме этого, одной из основных обязанностей исполнителя является обязанность по предоставлению полной и достоверной информации о себе и о предоставляемых услугах.

Объем и перечень информации для потребителя определен статьями 8, 9, 10 Закона, Правилами.

В соответствии с пунктом 33 Правил потребитель услуг ЖКХ имеет право:

- получать в необходимых объемах коммунальных услуг надлежащего качества;

- получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги;

- получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг;

- требовать изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении;

- требовать от исполнителя возмещение убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывом, превышающим установленную продолжительность, а также морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае неудовлетворения исполнителем законных прав и интересов, потребитель вправе обратиться в суд. Такие вопросы могут быть рассмотрены только судом по правилам гражданского судопроизводства, установленным статьей 11 Гражданского Кодекса Российской Федерации. В соответствии с Законом для защиты своих прав и взыскания с исполнителя понесенных расходов и убытков потребители вправе обратиться в суд по своему выбору по месту своего жительства, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора.

Кроме того, потребитель имеет право требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также морального вреда.

Специалисты территориального отдела готовы оказать помощь потребителям в составлении исковых заявлений в суд. За консультацией можно обратиться по телефону: 8 (3919) 46-90-82, в рабочие дни: с 10.00 час. до 12.00 час. и с 13.00 час. до 16.00 час. Оставить обращение можно на официальном сайте Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в разделе: «Прием обращений граждан, общественных объединений и других юридических лиц».