# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ЖКХ

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» 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 РФ от 07.02.1992  № 2300-1 «О  защите прав потребителей» 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, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О  предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений  в многоквартирных домах и жилых домах» 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.). Как зафиксировать факт некачественного предоставления коммунальной услуги или предоставление коммунальной услуги ненадлежащего качества?

При предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества или если перерывы в предоставлении жилищно-коммунальных услуг превысили установленную продолжительность, граждане имеют право на изменение размера платы за них.

Для этого, прежде всего, необходимо установить факт не предоставления или факт предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. Гражданин должен сразу же известить управляющую организацию или ее аварийно-диспетчерскую службу о том, что у него в квартире жилищно-коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом или какие-нибудь услуги не предоставлены (например, температура воздуха в квартире ниже 18°С либо в кране отсутствует холодная вода более суток).

Это можно сделать, подав заявление в управляющую организацию в письменной форме в двух экземплярах, один из которых с входящим номером остается у гражданина. Также можно позвонить по телефону в аварийно-диспетчерскую службу. При этом диспетчер обязан зарегистрировать данное обращение и сообщить номер заявки в журнале и свою фамилию. Управляющая (обслуживающая) организация, в случае если причина предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества неизвестна, должна согласовать время и дату проверки по данному факту.

По результатам проверки представителем управляющей (обслуживающей) организации составляется акт обследования в двух экземплярах (один экземпляр акта остается у гражданина). Акт обследования должен быть подписан представителем управляющей организации и жильцом квартиры. В акте указываются нарушения параметров качества, время и дата начала не предоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества.  Именно акт обследования будет являться одним из оснований для произведения перерасчета, а также взыскания неустойки за нарушение исполнителем своих обязательств.

Следует отметить, что датой начала не предоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества считается время подачи заявки потребителем в аварийно-диспетчерскую службу. Период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть также подтвержден актом, составленным управляющей (ресурсоснабжающей) организацией (например, в случае производства работ на наружных инженерных сетях).

По окончании периода не предоставления или предоставления услуг ненадлежащего качества снова должен быть составлен документ о произведенных работах по устранению недостатков предоставления жилищно-коммунальных услуг. Документ подписывается обеими сторонами, копия выдается гражданину по его требованию.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](http://24.rospotrebnadzor.ru/about/structure/maps/) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188 по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.