

Права потребителя при оказании некачественных услуг ЖКХ.

В настоящее время все граждане, проживающие как в приватизированных, так и в неприватизированных квартирах многоквартирных жилых домов, являются потребителями жилищно-коммунальных услуг.

Качество оказываемых услуг не всегда соответствует требованиям законодательства о защите прав потребителей и прежде всего договора, заключенного между потребителем и организацией, предоставляющей коммунальные услуги.

На сегодняшний день действуют Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354, которые регулируют отношения между исполнителем и потребителем коммунальных услуг, устанавливают права и обязанности, ответственность сторон договора, порядок перерасчета размера платы за отдельные виды коммунальных услуг в период временного отсутствия граждан и порядок изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении данных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность. На практике часто встречаются случаи, когда при заключении договоров об оказании коммунальных услуг с гражданами-потребителями, в договор включаются условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с положениями, установленными императивными нормами законодательства (в частности, о порядке и сроках ограничения или приостановления предоставления коммунальных услуг, последствиях допущенных потребителями нарушений и т.д.), а также понуждение к заключению дополнительных договоров, якобы необходимых для получения определенных коммунальных ресурсов. (п. 19 настоящих Правил установлены требования к условиям договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, и порядок его заключения).

А также настоящими правилами установлено, что холодная, горячая вода, электрическая энергия, газ, тепловая энергия, отведение из жилого помещения бытовых стоков должны подаваться исполнителем услуг в жилое помещение потребителя бесперебойно и надлежащего качества, а также Правилами допускаются перерывы для проведения ремонтных и профилактических работ после предварительного уведомления потребителя.

Настоящими Правилами установлен порядок предоставления услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

Для этого потребителю необходимо уведомить в письменной форме или устно (в том числе по телефону) аварийно-спасательную службу исполнителя о не предоставлении услуги или предоставлении услуги ненадлежащего качества, с обязательным указанием своей фамилии, имени, отчества, точного адреса проживания. Данное сообщение подлежит обязательной регистрации в аварийно -диспетчерской службе.

Сотрудник аварийно-спасательной службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем заявку (фамилию, имя, отчество), регистрационный номер заявки и время ее приема.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы известны причины не предоставления коммунальных услуг или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации заявок.

Эта отметка является основанием для признания исполнителем факта не предоставления коммунальных услуг или предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы не известны причины не предоставления коммунальных услуг или предоставление ненадлежащего качества, он обязан согласовать с потребителем точное время и дату установления факта не предоставления коммунальных услуг или проверки качества предоставления коммунальных услуг.

По результатам проверки составляется акт о не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении услуг ненадлежащего качества, который подписывается потребителем и исполнителем (или его представителем.)

Наряду с указанными лицами акт может быть подписан представителем государственной жилищной инспекции и представителем общественного объединения потребителей, если указанные лица присутствовали при проведении проверки.

Акт о не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества является основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги, а также уплаты исполнителем неустойки за нарушение своих обязательств.

В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, исполнитель и потребитель составляют и подписывают акт, в котором фиксируется факт причинения такого ущерба.

Акт составляется в двух экземплярах, один из которых предоставляется потребителю (или его представителю), второй – остается у исполнителя.

В случае если потребителями не соблюден данный порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, то они вправе обратиться с заявлением в надзорные организации для установления фактов не соблюдения требований действующего законодательства, и в судебном порядке доказывать факт получения коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Исполнитель, допустивший нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести в соответствии с положениями настоящих Правил перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

При этом потребитель вправе требовать с исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в Законе о защите прав потребителей. В частности, если исполнитель после заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, своевременно не приступил к предоставлению коммунальных услуг; если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг (п. 157 Правил предоставления коммунальных услуг).

Исполнитель освобождается от ответственности за нарушение качества предоставления коммунальных услуг, если докажет, что такое нарушение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя. К обстоятельствам непреодолимой силы не относятся, в частности, нарушение обязательств со стороны контрагентов исполнителя или действия (бездействие) исполнителя, включая отсутствие у исполнителя необходимых денежных средств.

В свою очередь, предлагаем потребителям, которые оказались в подобных ситуациях обратиться в Роспотребнадзор по Омской области.

