

ТЕМА 7. Защита прав потребителей

Нарушения прав потребителей в жилищно-коммунальной сфере происходят нередко. Во многом это объясняется тем, что **собственники помещений в основной своей массе занимают пассивную позицию** в вопросах участия в судьбе многоквартирного дома. Последнее, в свою очередь, объясняется тем, что мало кто разбирается в жилищно-коммунальных услугах и знает как себя вести в случае нарушения своих прав в этой сфере.

Нарушение прав в сфере ЖКХ: как их распознать?

!!! Нарушение прав в сфере ЖКХ происходят по двум направлениям:

- при предоставлении жилищных услуг;
- при предоставлении коммунальных услуг.

Распознать нарушения при предоставлении **коммунальных услуг** значительно проще, поскольку их *перечень четко закреплен в законе*, как и *порядок начисления платы за них*, и *требования к качеству*.

С **жилищными услугами** несколько сложнее. Нужно помнить, что *перечень работ и услуг, плата за них, утверждается собственниками на общем собрании по предложению управляющей компании*.

Если собственников не устраивают расценки или объем работ предлагаемый управляющей компанией, то им следует не торопиться с выбором и рассмотреть предложения других управляющих организаций. Нужно понимать, что в отношении жилищных услуг собственник не вправе требовать тех работ/услуг, которые не отражены в минимальном перечне, утвержденном Правительством РФ и в договоре управления.

Следует также отметить, что **решение общего собрания собственников в многоквартирном доме обязательно для всех собственников в этом доме, поэтому плата за согласованный перечень работ и услуг является обязательной** независимо от того? доволен отдельно взятый собственник перечнем или нет. Поэтому жалобы типа «я не буду платить за содержание придомовой парковки, поскольку у меня нет машины» несостоятельны, если решение общего собрания утвердило данную услугу в составе содержания общего имущества.

Согласно части 6 статьи 46 Жилищного кодекса Российской Федерации собственник помещения в многоквартирном доме вправе обжаловать в суд решение, принятое общим собранием собственников помещений в данном доме с нарушением требований ЖК РФ, в случае, если он не принимал участие в этом

собрании или голосовал против принятия такого решения и если таким решением нарушены его права и законные интересы.

Заявление о таком обжаловании может быть подано в суд в течение **шести месяцев** со дня, когда указанный собственник узнал или должен был узнать о принятом решении. Суд с учетом всех обстоятельств дела вправе оставить в силе обжалуемое решение, если голосование указанного собственника не могло повлиять на результаты голосования, допущенные нарушения не являются существенными и принятое решение не повлекло за собой причинение убытков указанному собственнику.

Обращаем Ваше внимание!!! В соответствии со статьей 333.36. Налогового кодекса РФ от уплаты государственной пошлины по делам, рассматриваемым Верховным Судом Российской Федерации в соответствии с гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации, судами общей юрисдикции, мировыми судьями, освобождаются истцы - по искам, связанным с нарушением прав потребителей.

!!!Нарушение жилищных прав возникает в случае, если собственники договорились с компанией о перечне услуг, работ, сроках и порядке их проведения, размере оплаты, а она свои обязательства не исполняет либо требует то, что не отражено в договоре.

Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права?

!!! Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться?

- в совет многоквартирного дома. Члены совета дома, как правило, являются собственниками, разбирающимися в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Они в состоянии объяснить: действительно ли имеет место нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов.
- в организацию, непосредственно предоставляющую жилищные и коммунальные услуги (ТСЖ, управляющая организация, ресурсоснабжающая организация), в случае, если консультирование с советом многоквартирного дома не дало ожидаемых результатов. Для начала можно попробовать обратиться устно, поскольку в этом случае ответ будет получен достаточно оперативно.

Положительная сторона обращения в организацию, реализующую услуги заключается в том, что там работают специалисты, которые в

состоянии понять практическую любую проблему по профильной теме. **Отрицательный момент** заключается в том, что это организации, заинтересованные в получении прибыли с оказанных услуг, а значит, они могут давать необъективные разъяснения.

В случае если потребитель, при попытке общения, сталкивается с хамством или нежеланием общаться, ему следует прекратить попытки устного общения и обратиться в обслуживающую организацию с письменным заявлением.

!!! Подать письменное заявление можно любым способом, позволяющим зафиксировать факт его передачи. Это может быть:

- заказное письмо с уведомлением о вручении с описью вложения.
- принести составленное в двух экземплярах заявление непосредственно в организацию. В этом случае, один экземпляр передается сотрудникам, а на втором делается отметка о поступлении указанного заявления по месту обращения. При этом второй экземпляр с отметкой о вручении остается у собственника. Заявление/ претензию следует грамотно подготовить: указать конкретные требования и основания для их заявления.

Помочь в этом могут сотрудники центров общественного контроля в сфере ЖКХ (например, комитет по защите прав потребителей, общественные организации потребителей услуг ЖКХ и т.п.).

!!! Основная задача таких организаций – консультирование, разъяснение действующего законодательства. Также они могут помочь в составлении заявлений, претензий в организации, предоставляющие услуги, жалоб в контролирующие органы.

Также собственник может обратиться за консультацией в юридические фирмы, оказывающие платные услуги или к адвокатам. При этом нужно понимать, что сфера ЖКХ весьма специфична, а потому консультации лучше получать у юристов, специализирующихся на данных вопросах.

!!! Общий совет при обращении во все вышеуказанные организации таков: по возникшей у вас проблеме постарайтесь получить консультацию, основанную на действующем законодательстве со ссылками на правовые нормы.

Помимо общественного контроля существуют **государственные и муниципальные органы**, в компетенцию которых входит осуществление контроля и надзора в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Однако в них, по возможности **следует обращаться, имея хотя бы базовое понимание ситуации и сущности нарушения.**

Государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере ЖКХ

!!! Государственная жилищная инспекция – это самый главный надзорный орган в сфере ЖКХ. Под государственным жилищным надзором понимается деятельность, направленная на предупреждение, выявление и пресечение нарушений в сфере ЖКХ со стороны:

- органов государственной власти,
- органов местного самоуправления,
- юридических лиц,
- индивидуальных предпринимателей,
- граждан.

Государственная жилищная инспекция состоит из Главной государственной жилищной инспекции и органов государственной жилищной инспекции субъектов Российской Федерации. Возглавляет систему органов государственного жилищного надзора – Главный государственный инспектор РФ.

!!! Таким образом, в каждом регионе существует орган государственного жилищного надзора, который осуществляют контроль:

- за использованием жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и придомовых территорий;
- за техническим состоянием жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и их инженерного оборудования, своевременным выполнением работ по их содержанию и ремонту в соответствии с действующими нормативно-техническими и проектными документами;
- за обоснованностью устанавливаемых нормативов потребления жилищно-коммунальных услуг;
- за санитарным состоянием помещений жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме в части, согласованной с соответствующими службами санитарно-эпидемиологического контроля;
- за осуществлением мероприятий по подготовке жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме к сезонной эксплуатации;

- за рациональным использованием в жилищном фонде, общем имуществе собственников помещений в многоквартирном доме топливно-энергетических ресурсов и воды;
- за соблюдением нормативного уровня и режима обеспечения населения коммунальными услугами (отопление, электро-, водо-, газоснабжение и т.д.);
- за соблюдением правил пользования жилыми помещениями и придомовыми территориями;
- за соблюдением порядка и правил признания жилых домов и помещений непригодными для постоянного проживания, а также перевода их в нежилые;
- за наличием и соблюдением условий договоров между собственниками государственных или муниципальных объектов жилищно-коммунального хозяйства, производителями услуг и потребителями;
- за проведением конкурсов на обслуживание и капитальный ремонт домов государственного и муниципального жилищных фондов;
- за выполнением жилищно-коммунальных услуг по заявкам населения;
- за наличием в жилых домах приборов регулирования, контроля и учета энерго- и водоресурсов.

В Ставропольском крае эти функции выполняет **управление Ставропольского края по строительному и жилищному надзору**. Подробную информацию можно узнать на официальном сайте управления www.nadzor26.ru или обратиться за справкой по телефону **(8652) 94-22-13**.

Если собственник помещения заметил, что жилищные/коммунальные услуги предоставляются ненадлежащего качества или плата за них начисляется неверно, то **государственная жилищная инспекция - первый из контролирующих органов в который следует написать соответствующее заявление**.

Заявление пишется произвольно, главное - отразить в чем выразилось нарушение прав собственника помещения, сослаться на правовые нормы вовсе не обязательно. Подается заявление любым способом, позволяющим зафиксировать факт его подачи.

!!! Органы государственной жилищной инспекции имеют право:

- проводить инспекционные обследования и проверки подконтрольных объектов в соответствии с задачами и функциями, определенными данным Положением;

- давать предписания собственникам, владельцам и пользователям жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и придомовых территорий об устранении выявленных нарушений;
- выносить заключения о пригодности домов и помещений для проживания;
- привлекать юридических и должностных лиц к административной ответственности по некоторым правонарушениям в жилищно-коммунальной сфере.

Ответ на заявления граждан дается в течение месяца. По результатам рассмотрения заявления потребителей орган государственного жилищного надзора может:

- дать письменный ответ, в случае если не усматривается нарушение права потребителя;
- выдать акт проведенной проверки, который в дальнейшем может быть использован собственником в целях защиты своих прав в судебном порядке.
- выдать собственнику акт проверки и вынести в отношении правонарушителя предписание об устранении допущенного нарушения.

!!! Орган государственного жилищного надзора вправе обратиться в суд со следующими заявлениями:

- о ликвидации ТСЖ,
- о признании недействительными решений общего собрания собственников помещений,
- о признании договора управления многоквартирным домом недействительным.

Указанные иски подаются в случае неустранения в соответствующий срок нарушений Устава ТСЖ, нарушений порядка выбора управляющих организаций, условий договора управления многоквартирным домом и порядка его заключения.

Муниципальный жилищный контроль

!!! Осуществляют его органы местного самоуправления, а именно районные и городские администрации. Компетенция органов местного самоуправления такая же, как и у государственной жилищной инспекции. Однако контроль осуществляется только за теми многоквартирными домами, в которых имеется муниципальное жилье.

Как и в случае с государственной жилищной инспекцией **заявление в муниципалитет составляется в свободной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его передачи.**

Органы прокуратуры РФ

!!! Прокуратура Российской Федерации осуществляет надзор за соблюдением законности во всех сферах деятельности человека, в том числе и в жилищно-коммунальном хозяйстве, а также надзор за соблюдением прав и свобод человека и гражданина.

При осуществлении надзора за исполнением закона **прокурор вправе:**

- по предъявлении служебного удостоверения беспрепятственно входить на территории и в помещения органов, указанных в пункте 1 статьи 21 Федерального закона № 2202-1 от 17 января 1992 года «О прокуратуре Российской Федерации», иметь доступ к их документам и материалам, проверять исполнение законов в связи с поступившей в органы прокуратуры информацией о фактах нарушения закона;
- требовать от руководителей и других должностных лиц указанных органов представления необходимых документов, материалов, статистических и иных сведений; выделения специалистов для выяснения возникших вопросов; проведения проверок по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям, ревизий деятельности подконтрольных или подведомственных им организаций;
- вызывать должностных лиц и граждан для объяснений по поводу нарушений законов.
- в случае, если при нарушении закона усматриваются признаки административного правонарушения или уголовного преступления возбуждать административное производство или передавать материалы в органы следствия (дознания) для принятия решения о возбуждении уголовного дела;

!!! При осуществлении надзора за соблюдением прав и свобод человека и гражданина прокурор:

- рассматривает и проверяет заявления, жалобы и иные сообщения о нарушении прав и свобод человека и гражданина;
- разъясняет пострадавшим порядок защиты их прав и свобод;
- принимает меры по предупреждению и пресечению нарушений прав и свобод человека и гражданина, привлечению к ответственности лиц, нарушивших закон, и возмещению причиненного ущерба;
- использует полномочия, предусмотренные для него в связи с деятельностью по надзору за исполнением законов;
- при наличии оснований полагать, что нарушение прав и свобод человека и гражданина имеет характер преступления, прокурор принимает меры к тому, чтобы лица, его совершившие, были подвергнуты уголовному преследованию в соответствии с законом.
- в случаях, когда нарушение прав и свобод человека и гражданина имеет характер административного правонарушения, прокурор возбуждает производство об административном правонарушении или незамедлительно передает сообщение о правонарушении и материалы проверки в орган или должностному лицу, которые полномочны рассматривать дела об административных правонарушениях.

В силу ст. 6 Федерального закона о прокуратуре РФ **требования прокурора** вытекающие из его полномочий **подлежат обязательному исполнению в установленный срок.**

!!! Важным полномочием органов прокуратуры является возможность обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов граждан, неопределенного круга лиц или интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.

Заявление в защиту прав, свобод и законных интересов гражданина может быть подано прокурором **только в случае, если гражданин по состоянию здоровья, возрасту, недееспособности и другим уважительным причинам не может сам обратиться в суд.**

Указанное ограничение не распространяется на заявление прокурора, основанием для которого является обращение к нему граждан о защите нарушенных или оспариваемых социальных прав, свобод и законных интересов в сфере трудовых (служебных) отношений и иных непосредственно связанных с ними отношений; защиты семьи, материнства, отцовства и детства; социальной защиты, включая социальное обеспечение; обеспечения права на жилище в государственном и муниципальном жилищных фондах; охраны здоровья, включая

медицинскую помощь; обеспечения права на благоприятную окружающую среду; образования.

Также прокурор вправе обратиться в суд с заявлением в защиту неопределенного круга лиц, когда нарушены права значительного числа граждан или когда нарушение прав приобрело особое общественное значение.

!!! Таким образом, в органы прокуратуры следует обращаться, если:

- потребитель сомневается в том, что правонарушение относится к сфере ЖКХ;
- гражданин по состоянию здоровья не может защищать свои права в суде;
- ответ из других государственных и муниципальных органов не позволяет разобраться в сложившейся ситуации.

Заявление в органы прокуратуры составляется в произвольной форме и подается любым способом позволяющим зафиксировать факт его передачи.

Роспотребнадзор

!!! В компетенцию Роспотребнадзора входит надзор за исполнением обязательных требований российского законодательства в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, а также защиты прав потребителей.

В области санитарного благополучия человека Вы можете обратиться в Роспотребнадзор по таким вопросам, как:

- нарушение правил вывоза и хранения ТБО;
- нарушение санитарно-гигиенических норм в местах проживания (плесень, шум и т.п.).

Что касается эпидемиологического контроля, Роспотребнадзор поможет вам, если в доме появились **крысы**, а в квартире завелись **тараканы**.

Полномочия Роспотребнадзора в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг указаны в статье 40 Закона «О защите прав потребителей». Согласно этой норме к компетенции Службы относятся:

- Привлечение к ответственности лиц, совершивших (допустивших) нарушение обязательных требований законодательства в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. Наиболее типичное нарушение, при этом, – обман потребителей. Чаще всего он выражается во взимании чрезмерной платы за жилищно-коммунальные услуги. В

платежных документах нередко указываются неполные или ложные сведения об ЖКУ и их исполнителях.

- Обращение в суд с заявлением в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга потребителей.
- Вступление в рассмотрение судом дела по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Кроме того, **Роспотребнадзор оказывает правовую поддержку, консультирование по вопросам, входящим в его компетенцию.**

Заявление в Роспотребнадзор составляется в свободной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его принятия.

Судебный порядок защиты прав потребителя

!!! В случае, если все попытки решить разногласия между собственником и организацией предоставляющей жилищные/коммунальные услуги не увенчались успехом, остается искать правды в суде.

Разумеется, никто не препятствует потребителю воспользоваться правом на судебную защиту прав и свобод, минуя досудебный порядок урегулирования спора, поскольку для данной группы дел он не обязателен. Однако в некоторых случаях это может повлечь за собой невозможность взыскания штрафа за отказ от добровольного удовлетворения требований потребителя, предусмотренного ст. 13 Закона «О защите прав потребителей».

Обращаясь в суд, следует понимать, что гражданское производство осуществляется посредством определенной процедуры – гражданского процесса. В случае, если вы самостоятельно решили защищать свои права в суде необходимо иметь представление хотя бы об основных правилах судопроизводства. Поверхностное отношение к данным моментам может привести к тому, что потребитель проиграет процесс, даже будучи правым по существу вопроса.

!!! Итак, основным законом, регулирующим процедуру гражданского судопроизводства, является Гражданский процессуальный кодекс РФ. Он содержит основные принципы и правила судопроизводства. Вот некоторые из них:

- Одним из основных принципов гражданского процесса заключается в том, что правосудие в Российской Федерации осуществляется на основе принципа состязательности и равноправия сторон (ст. 12 ГПК). Реализуется это положение, в том числе, и в том, что суд не обязан

давать каких-либо консультаций и разъяснений по существу рассматриваемого спора ни одной из сторон. Он лишь определяет, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне надлежит их доказывать, выносит обстоятельства на обсуждение, создает условия для всестороннего и полного изучения доказательств. Кроме того, стороны имеют равные процессуальные права и обязанности в гражданском судопроизводстве. Их перечень закреплен в ст. 35 ГПК.

- Следующим важнейшим правилом гражданского судопроизводства является обязанность доказывания. Каждая сторона обязана доказать те обстоятельства, на которые она ссылается как на основания своих требований и возражений, если иное не предусмотрено в законе (ст. 56 ГПК). Это значит, что суд не может делать выводы о наличии тех или иных обстоятельств, пока они не доказаны. Таким образом, если обстоятельство не доказано, для суда его не существует, и оно не будет положено в решение, хотя бы и имело место на самом деле.
- Доказательства должны быть надлежащей процессуальной формы, то есть доказательства, полученные с нарушением закона, не могут быть положены в решения суда. Кроме того, отдельные обстоятельства могут доказываться только определенными доказательствами. Так, например, размер материального ущерба причиненного залитием квартиры может быть установлен только посредством заключения независимого оценщика или заключением судебно-оценочной экспертизы, но никак не свидетельскими показаниями соседей.

Подача искового заявления

!!! Исковое заявление, подаваемое в суд, должно соответствовать требованиям, предъявляемым статьями 131, 132 ГПК к его форме. В нем должны быть указаны:

- наименование суда, в который подается заявление;
- наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;
- наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;
- в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;

- обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;
- сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;
- перечень прилагаемых к заявлению документов.

К исковому заявлению **в обязательном порядке** должны быть приложены:

- копии искового заявления по числу лиц, участвующих в деле;
- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины. Следует помнить, что истцы по делам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты госпошлины. Это служит дополнительной гарантией реализации защиты прав потребителя в судебном порядке;
- доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями по числу лиц, участвующих в деле.

Исковое заявление подается в суд в соответствии с правилами подсудности.

Рассмотрение дела по существу

Судебное разбирательство начинается с **объявления состава суда и проверки явки** участников процесса. После этого председательствующий спрашивает у сторон и их представителей: имеются ли у них отводы составу суда. Далее лицам, участвующим в процессе **разъясняются их процессуальные права**, разрешаются заявленные ходатайства. Затем суд приступает к **исследованию доказательств**: заслушивает объяснения сторон и третьих лиц, показания свидетелей, заключения экспертов, консультации и пояснения специалистов, знакомится с письменными доказательствами, осматривает вещественные доказательства, прослушивает аудиозаписи и просматривает видеозаписи.

Разбирательство дела происходит устно и при неизменном составе судей. В случае замены одного из судей в процессе рассмотрения дела разбирательство производится с самого начала.

После окончания исследования доказательств, сторонам предоставляется возможность выступить в **прениях**. Прения состоят из речей лиц участвующих в деле. В прениях каждая из сторон обосновывает свою позицию по делу, ссылаясь на обстоятельства, подтвержденные исследованными в судебном заседании доказательствами.

После судебных прений суд удаляется в совещательную комнату для принятия решения, о чем председательствующий объявляет присутствующим в зале судебного заседания.

После принятия и подписания решения суд возвращается в зал заседания, где председательствующий или один из судей объявляет решение суда. Затем председательствующий устно разъясняет содержание решения суда, порядок и срок его обжалования.

Судебное решение

!!! При принятии решения суд оценивает доказательства, определяет, какие обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения дела, установлены и какие обстоятельства не установлены, каковы правоотношения сторон, какой закон должен быть применен по данному делу и подлежит ли иск удовлетворению.

Суд, признав необходимым выяснить новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения дела, или исследовать новые доказательства, выносит определение о возобновлении судебного разбирательства. После окончания рассмотрения дела по существу суд вновь заслушивает судебные прения.

Суд принимает решение по заявленным истцом требованиям, однако может и выйти за пределы заявленных требований в случаях, предусмотренных федеральным законом.

Решение суда принимается немедленно после разбирательства дела. Резолютивную часть решения суд должен объявить в том же судебном заседании, в котором закончилось разбирательство дела. Объявленная резолютивная часть решения суда должна быть подписана всеми судьями и приобщена к делу.

Составление мотивированного решения суда может быть отложено на срок **не более чем пять дней** со дня окончания разбирательства дела.

Мировой судья может не составлять мотивированное решение суда по рассмотренному им делу. Составление мотивированного решения обязательно в

случае, если хотя бы одно из лиц участвующих в деле подало соответствующее заявление. Заявление подается:

- в течение трех дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители присутствовали в судебном заседании;
- в течение пятнадцати дней со дня объявления резолютивной части решения суда, если лица, участвующие в деле, их представители не присутствовали в судебном заседании.

Мировой судья составляет мотивированное решение суда в течение пяти дней со дня поступления от лиц, участвующих в деле, их представителей заявления о составлении мотивированного решения суда.

Решение суда может быть обжаловано в апелляционном порядке в течение месяца со дня его принятия в окончательной форме.

Спасибо за внимание!

На следующем занятии «Школы грамотного потребителя» мы рассмотрим тему «Энергосервисный контракт».