

АННОТАЦИЯ

Гибадуллин Р.Р. Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг. – Нижневартовск: филиал ЮУрГУ, НвФл -525, 97 с., ил. - нет, таб. - нет, библиогр. список – 109 наим., 12 прил., слайдов - нет

В данной работе комплексно изучен правовой институт защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг, а именно: исследовано нормативно-правовое регулирование, изучены элементарные порядки защиты нарушенных прав граждан, обозначены источники основных проблем на рынке жилищно-коммунальных услуг, проанализирована доля судебной практики по вопросу. Целью работы является выделение в доступную форму для понимания большинства потребителей существующих способов защиты своих прав в сфере жилищно-коммунальных услуг. Основными методами при достижении цели были: исследование федерального и окружного законодательства, изучение юридической литературы, выявление основных способов защиты прав граждан, анализ информационных ресурсов, раскрытие негативных факторов в исследуемой сфере, анализ доли судебной практики по вопросу. В итоге сегодня для потребителя жилищно-коммунальных услуг доступны досудебный порядок защиты прав и судебный порядок защиты прав. Досудебный порядок защиты дополнительно включает в себя возможность использования ГИС ЖКХ и возможность обращения в контролирующие органы. Судебный порядок является более серьезным инструментом защиты, поэтому при значительной цене иска, необходимо обращаться за помощью к квалифицированным юристам.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	8
1 НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	11
1.1 Федеральное законодательство в области защиты прав потребителей.....	11
1.2 Полномочия субъекта Российской Федерации.....	27
2 ПРАКТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ	36
2.1 Досудебный порядок защиты нарушенных прав.....	36
2.2 Защита нарушенных прав в судебном порядке.....	46
2.3 Возможности государственных информационных ресурсов и систем.....	53
3 ИСТОЧНИКИ ДЕГРАДИЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ ПРАВООТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ ЖКХ.....	59
3.1 Исследование кризиса на рынке жилищно-коммунальных услуг.....	59
3.2 Анализ государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018» в части комплекса жилищно-коммунальных услуг.....	65
3.3 Анализ судебной практики в сфере защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.....	69
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	76
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	79
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	98
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Образец типовой претензии.....	98
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Скриншот электронной почты.....	100
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Скриншот электронной почты	101
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Скриншот личного кабинета.....	102
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Скриншот электронной почты.....	103
ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Скриншот личного кабинета.....	104
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Скриншот платёжного документа.....	105

ПРИЛОЖЕНИЕ З. Скриншот платёжного документа.....	106
ПРИЛОЖЕНИЕ И. Скриншот ведомости.....	107
ПРИЛОЖЕНИЕ К. Сроки ответа на запросы.....	108
ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Ответственность УО, ТСЖ, ЖК.....	111
ПРИЛОЖЕНИЕ М. Образец типового искового заявления.....	112

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования - выражена в продолжающейся правовой беззащитности среднестатистического потребителя категории население в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг. Правовая беззащитность при этом рассматривается как объективная, когда потребитель действительно, не может повлиять на факторы, в той или иной степени ущемляющие его, в правоотношениях с исполнителями жилищно-коммунальных услуг, так и субъективная, когда потребитель ввиду собственной правовой беспечности действует либо бездействует в итоге безрезультативно.

Сфера жилищно-коммунальных услуг начала реформироваться в России с середины 90-ых годов, естественно реформы требовали соответствующую нормативно-правовую наполняемость. В итоге реформа сферы ЖКХ продолжается и сегодня, появляются уже другие проблемы и другие пути решения, отсюда логично рассматривать реформу как естественное бесконечное развитие системы. Данное естественное развитие сферы ЖКХ продуцирует, и будет продуцировать ситуации, где субъекты жилищно-коммунальных правоотношений будут совершать ошибки, приводящие к убыткам. Так как исполнители услуг ЖКХ в основном коммерческие организации, то естественным для организаций, смысл существования которых заключается в получении прибыли, будет нивелирование убытков. Последнее происходит зачастую за счёт потребителей-граждан при сознательном, либо бессознательном позволении. Между тем сегодня уже разработаны простые и верные алгоритмы защиты своих прав, и не нужно быть студентом юридического направления, чтобы суметь применить их в современных реалиях.

Объектом исследования являются общественные отношения, возникающие между потребителями и исполнителями жилищно-коммунальных услуг.

Предмет исследования: гражданское законодательство, порядок защиты прав граждан, источники деградиционных процессов исследуемой сферы, судебная

практика, юридическая литература и материалы научных исследований в сфере защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, данные официальных ресурсов органов государственной власти.

Целью ВКР является - выделение в доступную форму для понимания большинства потребителей существующих способов защиты своих прав в сфере жилищно-коммунальных услуг.

Задачи выпускной квалификационной работы: исследовать нормативно-правовую базу федерального законодательства в сфере защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг; изучить полномочия субъекта Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг и выявить существующие проблемы при данном распределении полномочий; проанализировать досудебный порядок защиты нарушенных прав потребителей жилищно-коммунальных услуг; проанализировать защиту прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в судебном порядке; выяснить на практике возможности государственных информационных ресурсов и систем, которые направлены на обеспечение защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг; исследовать кризис на рынке жилищно-коммунальных услуг и его влияние на правоотношения в данной сфере; проанализировать государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018» в части комплекса жилищно-коммунальных услуг; проанализировать судебную практику в сфере защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Теоретическую основу исследования составляют работы следующих отечественных правоведов в области гражданского права, связанных с защитой прав потребителей: Б.М. Гонгало, О.В. Кириченко, В.В. Семенихина и т.д. Результаты исследования могут быть структурированы в комплексную информационную справку для каждого потребителя.

Эмпирическую базу исследования составляют Конституция Российской Федерации, Гражданский кодекс Российской Федерации, Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации, Федеральное законодательство Российской

Федерации, постановления Правительства Российской Федерации постановления Верховного Суда Российской Федерации, действующее окружное законодательство и данные официальных электронных ресурсов.

Методологию исследования составляют исследование федерального и окружного законодательства, изучение юридической литературы, выявление основных способов защиты прав граждан, анализ информационных ресурсов, раскрытие негативных факторов в исследуемой сфере, анализ доли судебной практики по вопросу.

Практическая основа исследования заключается в том, что результаты данной работы могут быть использованы всеми потребителями жилищно-коммунальных услуг категории население с целью защиты и восстановления своих прав.

Научная новизна исследования состоит в том, что в нем впервые осуществлён комплексный подход к проблеме нарушений прав потребителей жилищно-коммунальных услуг категории население.

Структура работы: выпускная квалификационная работа состоит из 3 глав и 8 параграфов, присутствует заключение и библиографический список, общий объём работы 70 страниц.

1 НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1 Федеральное законодательство в области защиты прав потребителей

Правовой институт защиты прав потребителей берёт свои основы из статьи 2 Главы 1 Конституции Российской Федерации «Основы конституционного строя»: права человека есть высшая ценность, которую государство обязано признавать, соблюдать и защищать. Доктор юридических наук Вавилин Евгений Валерьевич формулирует данную обязанность государства как одну из основных задач, акцентируя внимание на создании эффективно функционирующей системы правовых средств и механизмов, реализующих на практике защиту субъективных гражданских прав.¹ Главе 2 Конституции РФ «Права и свободы человека» не отражены права потребителя жилищно-коммунальных услуг, но частью 1 статьи 55 установлено, что перечисление прав и свобод не умаляет других общепризнанных прав человека и гражданина. Статья 40 Конституции РФ закрепляет право на жилище, поощряемое органами государственной власти и органами местного самоуправления. Статьей 45 Конституции РФ установлено, что государство гарантирует защиту прав гражданина, и каждый гражданин может защищать свои права всеми законными способами. Статьей 46 Конституции РФ гарантируется судебная защита прав граждан. Статьей 60 Конституции РФ установлено, что гражданин может осуществлять свои права в полном объёме с 18 лет.²

¹ Любкина, Н. А. Проблемы защиты субъективных гражданских прав в Российской Федерации / Н. А. Любкина, Р. А. Лубский // Юрист-Правовед : [сайт]. - 2018. - № 1 (84). - С. 121-126. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-zaschity-subektivnyh-grazhdanskih-prav-v-rossiyskoy-federatsii> (дата обращения 03.03.2020).

² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) (с учётом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения 03.03.2020).

Статья 21 Гражданского кодекса Российской Федерации¹ (далее ГК РФ) раскрывает подробнее установленное Конституцией РФ право: с восемнадцати лет гражданин обретает правовую дееспособность, однако в соответствии с законом существует возможность обрести дееспособность ранее (вступление в брак, эмансипация). Таким образом, в договоре об оказании жилищно-коммунальных услуг потребителем может быть шестнадцатилетний гражданин.

В статье 1 ГК РФ устанавливает, что все участники гражданских правоотношений равны перед законом и имеют право на обеспечение восстановления нарушенных прав, их судебной защиты. При этом защищая права необходимо действовать добросовестно. Статьей 12 ГК РФ установлены способы защиты гражданских прав. Наиболее используемыми относительно защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг являются следующие способы защиты: признание права; восстановление положения, существовавшего до нарушения права, и пресечение действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения; признание недействительным решения собрания; признание недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления; самозащита права; возмещение убытков; компенсация морального вреда; прекращение или изменение правоотношения. Здесь необходимо отметить, что последним пунктом данной статьи допускаются иные способы, не противоречащие федеральному законодательству.

Главой 18 ГК РФ закрепляет право владения, пользования и распоряжения жилым помещением за собственником, неотчуждаемость права на общее имущество в многоквартирном доме (далее МКД), право на создание собственниками товарищества собственников жилья (далее ТСЖ) и право пользования жильём членами семьи собственника.

¹ Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 03.03.2020).

Жилищный кодекс Российской Федерации¹ (далее ЖК РФ) является отраслевым регулятором отношений в сфере жилищно-коммунального хозяйства (далее ЖКХ), который охватывает компетенции всех уровней власти. Пунктом 2 статьи 4 ЖК РФ установлено, что участниками жилищных правоотношений могут быть граждане, юридические лица, Российская Федерация, субъекты Российской Федерации, муниципальные образования. В статье 8 ЖК РФ установлено, что жилищные отношения по поводу ремонта, переустройства и перепланировки помещений в многоквартирном доме, предоставления коммунальных услуг, внесения платы за коммунальные услуги, регулируются соответствующим законодательством по нормам ЖК РФ. Пунктом 3 статьи 11 ЖК РФ в рамках защиты жилищных прав интерпретируются пункты 1, 2, 5, 11, 12, 13 статьи 12 Гражданского кодекса РФ. По данным правоведа А.А. Абрамова в статье 12 ГК РФ впервые были закреплены: самозащита и возмещение морального вреда.² Согласно мнению доктора юридических наук Елены Евгеньевны Богдановой, благодаря обширному и систематизированному законодательству, субъекты гражданско-правовых отношений могут эффективно осуществлять защиту своих прав.³

У граждан сегодня достаточно способов защиты своих прав, такой вывод следует из норм Конституции РФ, ГК РФ и ЖК РФ. Интересен тот факт, что основной оплот для потребителей категории население, закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»⁴ (далее – Закон о защите прав потребителей), был принят годом ранее, чем действующая Конституция РФ и двумя годами ранее, чем действующий ГК РФ.

¹ Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 06.02.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 03.03.2020).

² Абрамов, А. А. Особенности защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг // Известия РГПУ им. А.И. Герцена : [сайт]. - 2008. - № 76-1. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-zaschity-prav-potrebiteley-zhilischno-kommunalnyh-uslug> (дата обращения: 04.03.2020).

³ Любкина, Н. А. Проблемы защиты субъективных гражданских прав в Российской Федерации... С. 122. (дата обращения: 04.03.2020).

⁴ О защите прав потребителей : Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 04.03.2020).

В Законе о защите прав потребителей определяются такие понятия как:

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Самым первым общим правом для потребителя работы, услуги является право на просвещение в области защиты прав потребителей, об этом четко говорится в статье 3 Закона о защите прав потребителей. В связи с необходимостью удовлетворения бытовых потребностей каждый гражданин участвует в экономическом обороте работ и услуг, заключая разного рода договоры - письменные или устные. Развитие рыночных механизмов в России привело к огромной массе вариаций потребительского поведения населения, требующих осознанного выбора с целью совершения сделок. Недостаток информации от исполнителя жилищно-коммунальной услуги - есть нарушение права потребителей на своевременную, полную, достоверную информацию и, в конечном счете, приводит к невозможности качественного удовлетворения гражданами соответствующих жизненных потребностей.

В соответствии со статьёй 4 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на качество услуги. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу, соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых работа, услуга такого рода обычно используется (п. 2 ст. 4 Закона о защите прав потребителей). Статья 15 ГК РФ указывает, что лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков. Под убытками понимаются расходы, которые данное лицо произвело или должно будет произвести для восстановления нарушен-

ного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также не-полученные доходы, которые это лицо получило бы, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).¹

Согласно статье 7 Закона о защите прав потребителей потребитель имеет право на то, чтобы, оказываемая ему услуга была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потреби-теля. Данные требования безопасности услуги для потребителя, окружающей среды являются обязательными и устанавливаются в соответствии с законом. В со-ответствии со статьей 14 Закона о защите прав потребителей исполнитель несёт имущественную ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков услуги. Пленум Верховного Суда РФ в пункте 28 постановления от 28 июня 2012 года № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав по-требителей»² (далее – Постановление пленума ВС РФ от 28.06.12 № 17) указал, что бремя доказывания невинности лежит на исполнителе услуг.

Согласно статье 8 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию об исполнителе и об услугах. В свою очередь исполнитель обязан предоставить потребителю данную информа-цию на русском языке. В соответствии со статьёй 9 Закона о защите прав потреби-телей информация об исполнителе услуг должна содержать: наименование об ор-ганизации, её адрес, режим работы, при необходимости номер лицензии. Статья 10 Закона о защите прав потребителей раскрывает перечень информации об услугах, которую исполнитель обязан довести до потребителя: технический регламент, цену в рублях, правила оказания услуг. Статьями 12, 13, 14 Закона о защите прав потре-

¹ Королева, Я. Ю. Потребитель много требует? / Я. Ю. Королева // Руководитель бюджетной ор-ганизации. - 2014. - № 3. - С. 43-50.

² О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : Постановле-ние пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. №17 // Официальный интернет-портал пра-вовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 04.03.2020).

бителей устанавливается ответственность исполнителя услуг за ненадлежащую информацию об услуге, за нарушение прав потребителей, за вред, причиненный вследствие недостатков услуги.

Согласно статье 15 Закона о защите прав потребителей, потребитель имеет право на компенсацию морального вреда. Данная статья предусматривает компенсацию морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, причинителем вреда при наличии его вины.

Согласно ст. 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий с учетом требований разумности и справедливости, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда вина является основанием возмещения вреда и не зависит от размера возмещения имущественного вреда и понесенных убытков. В соответствии с п. 45 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя.

Одним из существенных является пункт 1 статьи 16 Закона о защите прав потребителей, в котором закрепляется верховенство прав потребителя, в случае ущемления которых рамками договора, последний признается ничтожным частично, либо полностью. Согласно пункту 3 данной статьи у потребителя есть право отказаться от оплаты навязанных услуг, и право вернуть потраченные на дополнительные услуги деньги. К примеру, сегодня можно отказаться от оплаты таких дополнительных услуг как: радио и оповещение (в МФЦ); телеантенна (в офисе компании); «социальная» страховка (потребитель вправе не платить – управляю-

шая не вправе насчитать долг); мойка подъезда, озеленение территории, замена сто-
яков (данный комплекс услуг уже входит в графу «содержание и ремонт жилых
помещений»¹).

В статье 17 Закона о защите прав потребителей устанавливается, что суд
осуществляет защиту прав потребителей, при этом потребитель освобождается от
уплаты госпошлины в соответствии с установленными Налоговым кодексом Рос-
сийской Федерации² (далее – НК РФ) правилами. Подпунктом 4 пункта 2 статьи
333.36 НК РФ установлено, с учётом того, что если цена иска не превышает
1 000 000 рублей (п. 3 ст. 333.36 НК РФ), освобождаются от уплаты государствен-
ной пошлины истцы - по искам, связанным с нарушением прав потребителей.

В главе III Закона о защите прав потребителей закрепляются: права потре-
бителя при нарушении исполнителем услуги сроков оказания услуг (определение
нового срока, выполнение работы другими лицами с возмещением расходов, тре-
бование о снижении стоимости, отказ от договора (ст. 28)), права потребителя при
выявлении недостатков реализованной услуги (бесплатное устранение недочётов,
пропорциональное снижение платы по договору, бесплатное повторное оказание
услуги, возмещение расходов по самостоятельному устранению недостатков (ст.
29)), право на отказ от исполнения договора, при условии оплаты фактически по-
несенных расходов (ст. 32), право потребителя на информирование об обстоятель-
ствах, которые могут повлиять на качество оказываемой услуги или повлечь за со-
бой невозможность ее завершения в срок (ст. 36).

Закон о защите прав потребителей также устанавливает систему государ-
ственной и общественной защиты прав потребителей. Данной системой защиты
распределены полномочия федеральных органов, органов исполнительной власти

¹ Жандарова, И. И. Вычеркнуть лишнее. Как исключить из платежки ненужные коммунальные
услуги // Российская газета: неделя : [сайт]. – 2018. - № 66 (7529). – URL:
<https://rg.ru/2018/03/28/kak-iskliuchit-iz-platezhki-nenuzhnye-kommunalnye-uslugi.html> (дата обра-
щения: 05.03.2020).

² Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от
27.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт].
– URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 05.03.2020).

субъектов и органов местного самоуправления. В соответствии с законом обеспечивается и гарантируется деятельность общественных объединений потребителей. В соответствии с п. 2 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 указано, что Закон о защите прав потребителей применяется в части не урегулированной специальными законами. По смыслу статьи 39 Закона о защите прав потребителей, в случае если не может применяться глава III Закона, то применяются общие положения Закона о защите прав потребителей.

Закон о защите прав потребителей является своеобразной конституцией в правоотношениях потребителей и исполнителей жилищно-коммунальных услуг. И общие положения данного закона, а именно - право потребителя на информацию, ответственность за нарушение прав потребителя, о возмещении вреда, о компенсации морального вреда, об альтернативной подсудности – непоколебимы.

Согласно статье 39.1. Закона о защите прав потребителей, правила оказания отдельных видов услуг устанавливаются Правительством РФ. Так в соответствии со ст. 157 ЖК РФ, принято постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (ред. от 13.07.2019) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с "Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов") (далее - Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354).¹

Пунктом 1 утвержденных правил установлено, что они регулируют правоотношения между потребителями и исполнителями в сфере предоставления коммунальных услуг. Пункт 2 правил обозначает следующие понятия: исполнитель - юридическое лицо (далее – юр. лицо) либо индивидуальный предприниматель (да-

¹ О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов») : Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (ред. от 13.07.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 06.03.2020).

лее ИП), предоставляющий коммунальные услуги; потребитель - собственник жилья; коммунальные услуги - деятельность по подаче коммунальных ресурсов, обеспечение их использования, здесь же отмечено, что обращение с твердыми коммунальными отходами, также является коммунальной услугой; коммунальные ресурсы – вода, электроэнергия, тепловая энергия, газ, топливо, также учитываются отводимые сточные воды; ресурсоснабжающая организация – юр. лицо либо ИП осуществляющие продажу коммунальных ресурсов.

В пункте 3 установлено, что правоотношения между потребителем и исполнителем коммунальных услуг автоматически начинаются с момента появления правового основания пользования жилым помещением, к примеру, заключение договора социального, служебного, коммерческого найма, аренды, возникновение права собственности. Предоставление коммунальных услуг при этом должно осуществляться относительно непрерывно и определенно качественно (приложение № 1 Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354). Важно отметить, что договор между исполнителем и потребителем коммунальных услуг может быть заключен путём совершения конклюдентных действий (п. 6. раздела II Правил, ст. 438 ГК РФ). В Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 25 декабря 2018 г. № 49 «О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора»¹ (далее Постановление Пленума ВС РФ от 25.12.2018 № 49) указано, что в силу пункта 3 статьи 154 и пункта 1 статьи 432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Соглашение сторон может быть достигнуто путем принятия (акцепта) одной стороной предложения заключить договор (оферты) другой стороны (пункт 2 статьи 432 ГК РФ), путем совместной разработки и согласования условий договора в переговорах, иным способом, например, договор считается заключенным и в том случае, когда

¹ О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора : Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 25 декабря 2018 г. № 49 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 06.03.2020).

из поведения сторон явствует их воля на заключение договора (пункт 2 статьи 158, пункт 3 статьи 432 ГК РФ).

Согласно данным, юриста в области ЖКХ, Руслана Назарова в первоначальном проекте ЖК РФ ст. 162 закрепляла, что договор управления многоквартирным домом (далее - МКД) есть публичный договор. Данная норма была исключена, в связи с тем что: 1) контрагент не всегда коммерческая организация; 2) невозможно обеспечить одну цену услуг для всех (п. 2 ст. 426 ГК РФ) это решается общим собранием собственников. Договор управления МКД является комплексным (сконструирован законодателем).¹ Ясное понимание природы договора управления МКД для потребителя есть преимущество в защите его прав.

Право потребителя в жилом доме на получение коммунальных услуг закреплено в пункте 7 правил предоставления коммунальных услуг (Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354). Право потребителя на компенсацию расходов на оплату коммунальных услуг закреплено в пункте 19 правил предоставления коммунальных услуг (Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354) и статье 160 ЖК РФ. Таким образом, законодателем устанавливается мера социальной защиты для отдельных категорий граждан. В соответствии с пунктом 23 правил предоставления коммунальных услуг (Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354), собственник жилого помещения имеет право на заключение письменного договора с исполнителем коммунальных услуг. Данная мера обеспечивает защиту потребителя от возможных недобросовестных товариществ, кооперативов и прочих посредников.

Правилами предоставления коммунальных услуг (Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354) собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов пунктом 33 устанавливаются права потребителя. В данный перечень входят права: на получение полноценных качественных

¹ Назаров, Р. Р. Договор управления - это публичный договор? // Яндекс Дзен : [сайт]. – 2018. – URL: <https://zen.yandex.ru/media/gkh/dogovor-upravleniia-eto-publichnyi-dogovor-5a4a5f8a581669f6637bcc61> (дата обращения 06.03.2020).

услуг; на получение достоверной информации обо всей законом установленной информации об услугах и их исполнителе; на проведение проверок по требованию и получение документов по результату проверки; на изменение размера платы за коммунальные услуги по установленным законом критериям; на возмещение вреда причиненного жизни, здоровью, имуществу по факту оказания услуг; на получение соответствующих документов от представителя исполнителя; на установку и ввод в эксплуатацию исполнителем услуг, собственно выбранного сертифицированного в соответствии с федеральным законодательством, прибора учёта (счётчика); на инициирование проверок приборов учёта; на осуществление других установленных законом прав; на снятие и передачу показаний по прибору учёта (при этом, в соответствии с подпунктом «ж» пункта 31 рассматриваемых правил (Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354), исполнитель обязан принять от потребителя показания прибора учёта, если не было контрольных снятий, не позднее 25 числа).

Основой для защиты прав потребителей коммунальных услуг является установленная федеральным законодательством, систематизированная разделом XVI правил предоставления коммунальных услуг (Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354), ответственность исполнителя. Данная ответственность подразделяется на гражданско-правовую, административную (к примеру, статьи 14.7. Обман потребителей, 14.8 Нарушение иных прав потребителей Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации¹ (далее – КоАП РФ)) и уголовную.

Важно отметить, что контроль за соблюдением правил предоставления коммунальных услуг, осуществляется в соответствии с пунктом 161 правил (Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354) и статьей 20 ЖК РФ. В данной статье Жилищного кодекса разграничиваются полномочия на государственный жилищ-

¹ Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 01.03.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 07.03.2020).

ный надзор (к примеру - Служба жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (Жилстройнадзор Югры) является исполнительным органом государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, осуществляющим функции по государственному региональному надзору в сфере жилищно-коммунального хозяйства, строительства, градостроительной деятельности, энергосбережения.)¹, муниципальный жилищный контроль (к примеру, осуществляется общим отделом администрации сельского поселения Вата²) и общественный жилищный контроль (к примеру, общественный совет города Нижневартовска по вопросам жилищно-коммунального хозяйства³).

Согласно мнению кандидата юридических наук Светланы Эдуардовны Маслей, указанному в статье 2018 года, ЖК РФ и Правила предоставления коммунальных услуг (Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354) имели недоработки в части заключения прямых договоров с ресурсоснабжающей организацией. Данные недоработки выражались в следующем: для потребителя, существующая система прямых договоров, затрудняет привлечение ответственного лица за предоставление не качественных коммунальных услуг. Ресурсоснабжающая организация отвечала за поставку ресурса до многоквартирного дома, управляющая компания отвечала за качество функционирования внутридомовых сетей, кто отвечал за «чистоту воды из под крана» законодателем не было урегулировано.⁴ Однако в 2019 году Правительством РФ было принято постановление от 13.07.2019 № 897

¹ Служба жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры // Официальный интернет-портал Службы жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2017. – URL: <https://jsn.admhmao.ru/> (дата обращения 07.03.2020).

² Жилищный контроль в сельском поселении Вата // Администрация сельского поселения Вата : официальный сайт. – 2015. – URL: <http://adminvata.ru/zhilischnyy-kontrol.html> (дата обращения: 07.03.2020).

³ Об Общественном совете города Нижневартовска по вопросам жилищно-коммунального хозяйства : Постановление администрации города Нижневартовска от 06.03.2019 № 145 // Официальный интернет-сайт администрации города Нижневартовска (<https://www.n-vartovsk.ru>) : [сайт]. – URL: https://www.n-vartovsk.ru/inf/obs/os_zhkh/npa_oszhkh/314060.html (дата обращения: 07.03.2020).

⁴ Маслей, С. Э. Заключение прямых договоров с ресурсоснабжающими организациями // Правоприменение : [сайт]. - 2018. - №4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zaklyuchenie-pryamyh-dogovorov-s-resursosnabzhayuschimi-organizatsiyami> (дата обращения: 07.03.2020).

«О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу договорных отношений между собственниками помещений в многоквартирных домах и ресурсоснабжающими организациями».¹

Данным нормативно-правовым актом был изменён пункт 21 Правил предоставления коммунальных услуг (Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354) и утверждён типовой договор с ресурсоснабжающей организацией, с момента вступления в силу постановления следование типовой форме договора стало обязательным, при условии, что убирать пункты из типового договора нельзя, но дополнять в соответствии с федеральным законодательством допускается. В подпункте г) пункта 7 раздела 3 формы типового договора холодного водоснабжения, горячего водоснабжения, водоотведения, электроснабжения, газоснабжения (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопления (теплоснабжения, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления) указана такая обязанность ресурсоснабжающей организации как принятие сообщений от потребителя о ненадлежащем качестве услуг, дальнейшее проведение проверки и составление акта. Таким образом, законодатель оперативно урегулировал недочёт закона.

Для собственников многоквартирных домов Правительством РФ было принято постановление от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность».² В правилах содержания общего имущества МКД определяется состав такого имущества, требования для определения общего имущества в

¹ О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу договорных отношений между собственниками помещений в многоквартирных домах и ресурсоснабжающими организациями : Постановление Правительства Российской Федерации от 13.07.2019 № 897 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 07.03.2020).

² Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения

нескольких МКД, требования к содержанию общего имущества, бремя собственников и ведение контроля за содержанием общего имущества МКД. В соответствии с пунктом 10 данных правил закрепляется необходимость содержания общего имущества в соответствии с Законом о защите прав потребителей, а именно безопасность МКД, сохранность общего имущества МКД и надлежащее состояние инженерных сетей МКД.

Стоит отметить, что в соответствии с пунктом 12 исследуемых правил, потребители коммунальных услуг вправе самостоятельно выбирать каким образом будет выполняться перечень услуг, включенный в пункт 11, по содержанию общего имущества МКД, ограничения составляют организация мест накопления отходов I – IV класса опасности и приобретение воды, электроэнергии, отведение сточных вод. Собственники помещений, к примеру, могут выбрать фирму для технического обслуживания общего электрооборудования, для сбора и вывоза жидких бытовых отходов, для проведения капитального ремонта и так далее. Однако данные права напрямую коррелируются с установленным собственниками способом управления МКД. В соответствии с пунктом 2 статьи 161 ЖК РФ у собственников жилых помещений в МКД есть выбор из трёх способов: 1) управлять самим, если в доме не более 30 квартир; 2) управление ТСЖ или подобной организацией; 3) управление, лицензированной в соответствии с пунктом 1.3. указанной статьи, управляющей организацией.

С 11 апреля 2018 года правила осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.05.2013 № 416 (ред. от 13.09.2018) «О порядке осуществления деятельности по

работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность : Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 (ред. от 23.11.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 08.03.2020).

управлению многоквартирными домами» (вместе с «Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами») ¹ дополнены разделом VIII в котором подробно описан порядок раскрытия информации исполнителя коммунальных услуг перед потребителем. Также были дополнены нормы об организации деятельности аварийно-диспетчерской службы в МКД. Если управляющая компания не организует деятельность такой службы, то в соответствии с пунктами 4.1, 4.2. постановления Правительства РФ от 28 октября 2014 г. № 1110 «О лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами»² (далее - Положение о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами), лицензия на управление МКД аннулируется. Однако в связи с резким сокращением управляющих компаний в регионах, в КоАП РФ были внесены изменения Федеральным законом от 18.03.2019 № 26-ФЗ «О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях»,³ теперь за нарушения управляющая компания сначала наказывается штрафом, а при повторном нарушении происходит отзыв лицензии.⁴

С целью улучшения жилищных условий граждан Российской Федерации, дальнейшего повышения доступности жилья и качества жилищно-коммунальных услуг издан Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 600 «О мерах

¹ О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (вместе с «Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами») : Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 (ред. от 13.09.2018) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 08.03.2020).

² О лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами : Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2014 № 1110 (ред. от 13.09.2018) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 04.03.2020).

³ О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях : Федеральный закон от 18 марта 2019 № 26-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 08.03.2020).

⁴ Жандарова, И. И. Штраф для управдома. Управляющим компаниям придется дорого заплатить за ошибки // Российская газета. Специальный проект «Квадратный метр» : [сайт]. – 2019. – URL: <https://rg.ru/2019/03/19/rg-publikuet-zakon-o-shtrafah-za-narusheniia-dlia-upravliaiushchih-kompanij.html> (дата обращения: 08.03.2020).

по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг»¹. Для достижения целевых показателей, определенных в данном Указе принято распоряжение Правительства РФ от 26.01.2016 № 80-р «Об утверждении Стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства в РФ на период до 2020 г.».² Согласно данной стратегии, по результатам опроса от 2015 года, потребители жилищно-коммунальных услуг в России недовольны следующим: антисанитарией подъездов – 38 %; повреждёнными крышами, стенами – 36%; неисправными водопроводами и канализациями – 33 %. На 1 полугодие 2018 года согласно Отчёту Министерства строительства и ЖКХ РФ достигнуты следующие результаты: 15% потребителей жилищно-коммунальных услуг заявили об улучшении качества работы управляющих компаний; совершён переход на прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями; за 2014-2018 годы капитальный ремонт проведён в 124 тыс. МКД (406 млрд. руб.); за 2014-2017 расселено 10,63 млн. кв. м. аварийного жилищного фонда (676,9 тыс. человек предоставлено пригодное жильё), введена государственная информационная система ГИС «ЖКХ».³

Нормативно-правовая база федерального законодательства в сфере жилищно-коммунальных услуг динамично расширяется, отвечая требованиям настоящего времени. В сложных реформаторских условиях в комплексе жилищно-ком-

¹ О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг : Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 600 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 09.03.2020).

² Об утверждении Стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства в РФ на период до 2020 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 26.01.2016 № 80-р // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 09.03.2020).

³ Отчет о реализации публичной декларации целей и задач Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на 2018 год за I полугодие 2018 года // Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации : официальный сайт. – 2016. – URL: <http://www.minstroyrf.ru/opendata/plans-and-reports/2018-1-otchet-o-realizatsii-publichnoy-deklaratsii-tseley-i-zadach-ministerstva-stroitelstva-i-zhilishchno/> (дата обращения: 10.03.2020).

мунальных услуг, государственным органам власти необходимо быстро реагировать на появляющиеся инновации в отрасли ЖКХ. Соблюдение баланса прав и обязанностей потребителей, управляющих организаций и ресурсоснабжающих организаций – гарант развития и благополучия для всех сторон данных отношений. Законодателем сегодня созданы условия на всех уровнях для обеспечения защиты слабой стороны в жилищно-коммунальных отношениях - потребителей категории население. Условия для защиты прав потребителей обеспечиваются также на субъектовом и местном уровнях власти. Проблема остаётся в многообразии информации и её неструктурированности, как следствие нормы закона искажаются и плохо усваиваются не только потребителем, но и другими участниками жилищно-коммунальных правоотношений.

1.2 Полномочия субъекта Российской Федерации

В статье 1 Закона о защите прав потребителей указано, что отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, настоящим Законом, другими федеральными законами (далее - законы) и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Таким образом, к полномочиям субъектов не относится нормативно-правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей.¹

В статье 42.1 Закона о защите прав потребителей установлено, что органы власти субъектов РФ, реализуют и обеспечивают защиту прав потребителей, разрабатывают специальные программы по защите прав потребителей, взаимодействуют с органами местного самоуправления и объединениями потребителей.

В соответствии с национальными целями развития, а именно в целях повышения уровня жизни граждан, создания комфортных условий для их проживания, в Ханты-Мансийском автономном округе – Югра постановлением Правительства

¹ Пантелеев, В. Ю. Дополнительные гарантии защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации // Вестник Уральского юридического института МВД России : [сайт]. - 2019. - №2. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dopolnitelnye-garantii-zaschity-prav-potrebiteley-v-subektah-rossiyskoy-federatsii> (дата обращения: 10.03.2020).

ХМАО-Югры от 5 октября 2018 года № 348-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Профилактика правонарушений и обеспечение отдельных прав граждан»»,¹ вступившим в силу 1 января 2019 года, утверждена подпрограмма «Обеспечение защиты прав потребителей» (далее – государственная программа, подпрограмма). Задачи подпрограммы: создание условий для реализации потребителями своих прав и их защиты. Повышение уровня правовой грамотности и формирование у населения навыков рационального потребительского поведения. Целевые показатели подпрограммы: уровень преступности, доля потребительских споров, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, в общем количестве споров с участием потребителей.²

Во исполнение перечня поручений Президента РФ от 25.05.2017 № Пр-1004ГС «Перечень поручений по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей»³, постановлением Губернатора ХМАО-Югры от 19.10.2017 № 118 «О Координационном совете при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей» учреждён координационный совет по защите прав потребителей.⁴ 18 октября 2019 года первым вопросом в повестке заседания совета был «О мерах по обеспечению прав потребителей в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе –

¹ О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Профилактика правонарушений и обеспечение отдельных прав граждан» : Постановление Правительства ХМАО-Югры от 5 октября 2018 года № 348-п // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 10.03.2020).

² Подпрограмма «Обеспечение защиты прав потребителей» // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2017. - URL: <https://deppolitiki.admhmao.ru/zashchita-prav-potrebiteley/podprogramma-obespechenie-zashchity-prav-potrebiteley/2641233/podprogramma-obespechenie-zashchity-prav-potrebiteley> (дата обращения 10.03.2020).

³ Перечень поручений по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей (утв. Президентом РФ 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС) // Администрации Президента Российской Федерации : официальный сайт. – 2017. – URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/54580> (дата обращения: 11.03.2020).

⁴ О Координационном совете при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей : Постановление Губернатора ХМАО-Югры от 19.10.2017 № 118 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 11.03.2020).

Югре».¹ Согласно протоколу данного заседания совета Департаменту общественных и внешних связей ХМАО–Югры поручено: 1. при реализации мероприятия 3.1. «Правовое просвещение и информирование в сфере защиты прав потребителей» государственной программы ХМАО–Югры «Профилактика правонарушений и обеспечение отдельных прав граждан» в блоке социальных роликов по защите прав потребителей освещать сферу оказания жилищно-коммунальных услуг; 2. Совместно с Департаментом внутренней политики ХМАО–Югры, исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований автономного округа провести информационную кампанию, в том числе в социальных сетях, направленную на просвещение потребителей, информирование граждан о возможностях государственных информационных ресурсов в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в области защиты прав потребителей.²

Одним из результатов деятельности Координационного совета стало создание информационного раздела «Защита прав потребителей» на сайте департамента внутренней политики ХМАО–Югры.³ В разделе полезная информация, размещена памятка для потребителей жилищно-коммунальных услуг, где присутствует информация о сроках рассмотрения обращений (жалоб, заявлений, запросов) потребителей, о порядке расчета платы за коммунальную услугу в жилом (нежилом) помещении в случае непредставления показаний индивидуального прибора учета ис-

¹ Повестка заседания Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://deppolitiki.admhmao.ru/koordinatsionnye-i-soveshchatelnye-organy/koordinatsionnyy-совет-pri-gubernatore-khanty-mansiyskogo-avtonomnogo-okruga-yugry-po-voprosam-obesp/zasedaniya/2019-god/23-oktyabrya/3268098/povestka> (дата обращения: 11.03.2020).

² Протокол № 2 заседания Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://deppolitiki.admhmao.ru/koordinatsionnye-i-soveshchatelnye-organy/koordinatsionnyy-совет-pri-gubernatore-khanty-mansiyskogo-avtonomnogo-okruga-yugry-po-voprosam-obesp/zasedaniya/2019-god/23-oktyabrya/3352510/protokol> (дата обращения: 11.03.2020).

³ Защита прав потребителей // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://deppolitiki.admhmao.ru/zashchita-prav-potrebiteley/> (дата обращения: 12.03.2020).

полнителями жилищно-коммунальных услуг, о порядке расчета платы за коммунальную услугу в жилом (нежилом) помещении на период выхода из строя (ремонта, поверки) индивидуального прибора учета, о нормативах потребления коммунальных услуг, о праве на бесплатную юридическую помощь адвокатов при нарушении прав потребителей в части предоставления коммунальных услуг.¹

В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации»², статьями 4, 5 Закона ХМАО - Югры от 16.12.2011 № 113-оз «О бесплатной юридической помощи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»³ бесплатная юридическая помощь адвокатов по вопросам нарушения прав потребителей в части предоставления коммунальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре предоставляется определенным категориям граждан (инвалиды, пожилые, малоимущие, ветераны Великой Отечественной войны).

Одним из наиболее важных окружных законов является Закон ХМАО - Югры от 06.07.2005 № 57-оз «О регулировании отдельных жилищных отношений в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».⁴ В общих положениях закона определено, что органы государственной власти округа обеспечивают защиту прав и законных интересов потребителей жилищно-коммунальных услуг. К полномочиям Думы округа закон относит определение предельного изменения индекса раз-

¹ Информация для потребителей жилищно-коммунальных услуг // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://deppolitiki.admhmao.ru/zashchita-prav-potrebiteley/poleznaya-informatsiya/112419/informatsiya-dlya-potrebiteley-zhku> (дата обращения: 12.03.2020).

² О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации : Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ (ред. от 26.07.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 12.03.2020).

³ О бесплатной юридической помощи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре : Закон ХМАО - Югры от 16.12.2011 № 113-оз (ред. от 21.11.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 12.03.2020).

⁴ О регулировании отдельных жилищных отношений в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре : Закон ХМАО - Югры от 06.07.2005 № 57-оз (ред. от 10.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 12.03.2020).

мера платы за коммунальные услуги и утверждение перечня отдаленных населенных пунктов, где предоставляются дополнительные субсидии на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

Главой 5 исследуемого закона закреплено право определенных категорий потребителей на получение льгот на оплату коммунальных услуг и взносов на капитальный ремонт. В рассматриваемой главе для расчёта субсидии закрепляются: стандарты нормативной площади жилого помещения (18 квадратных метров общей площади жилого помещения - на одного человека в семье, состоящей из трех и более человек), стандарты стоимости жилищно-коммунальных услуг, стандарты максимально допустимой доли расходов граждан на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в совокупном доходе семьи (15 процентов - для граждан, среднедушевой доход в семьях которых составляет в месяц от 1,5 до 4,0 величины прожиточного минимума, установленной в автономном округе). Государственная поддержка капитального ремонта общего имущества в многоквартирном доме предоставляется в размере не более 50 процентов от фактической стоимости оказываемых, при соблюдении условия, что не превышен уровень задолженности собственников помещений в многоквартирном доме перед Югорским фондом капитального ремонта многоквартирных домов или владельцем специального счета по взносам на капитальный ремонт. Право потребителя на льготу является для него не столько мерой социальной поддержки, сколько инструментом для защиты собственных прав.

В округе действует Закон ХМАО - Югры от 30.04.2011 № 32-оз «О некоторых вопросах жилищно-коммунальной политики в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»,¹ которым в целях защиты и обеспечения прав граждан в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, статьей 3 регламентируется поря-

¹ О некоторых вопросах жилищно-коммунальной политики в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре : Закон ХМАО - Югры от 30.04.2011 № 32-оз (ред. от 30.09.2013) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 13.03.2020).

док создания специального консультационно-правового центра. На основании данного окружного закона, в соответствии с постановлением Правительства ХМАО – Югры от 13.10.2011 № 384-п «О Консультационно-правовом центре по вопросам защиты и обеспечения прав граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг»¹ создан консультационно-правовой центр по вопросам ЖКХ. В разделе, посвященном консультационно-правовому центру, на сайте департамента жилищно-коммунального комплекса и энергетики ХМАО-Югры указан номер «горячей линии», а также предложены варианты решаемых центром вопросов: защита прав граждан в сфере потребления коммунальных услуг и предоставление консультаций по деятельности управляющих организаций округа.² При проверке работоспособности «горячей линии по вопросам ЖКУ» неожиданностей не выявлено, консультационно-правовой центр работает в круглосуточном режиме.

Данный центр был создан в том числе, для постоянного консультирования граждан по вопросам защиты и обеспечения реализации прав граждан в сфере предоставления им жилищно-коммунальных услуг. Но, на деле о данном центре, информацию была получена вследствие написания настоящей работы. Устный опрос моих односельчан показал, что о существовании данного центра знают менее 2% граждан.

К слову ситуация об информационном обеспечении потребителей жилищно-коммунальных услуг на уровне Нижневартовского района, а конкретно сельского поселения Вата сегодня меняется к лучшему. Так осенью 2019 года во всех многоквартирных домах поселения появились образцовые информационные щиты. Данные щиты включают следующую информацию:

¹ О Консультационно-правовом центре по вопросам защиты и обеспечения прав граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг : Постановление Правительства ХМАО – Югры от 13.10.2011 № 384-п // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 14.03.2020).

² Консультационно-правовой центр по вопросам ЖКХ // Департамент жилищно-коммунального комплекса и энергетики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2017. - URL: <https://depjkke.admhmao.ru/podgotovka-k-ozp-2016-2017-godov/podgotovka-k-osenne-zimnemu-periodu-2016-2017-godov/532892/konsultatsionno-pravovoy-tsentr-po-voprosam-zhkkh> (дата обращения 15.03.2020).

1. Информация с номерами телефонов аварийных, экстренных, контролирующих, надзорных служб, обслуживающих организаций;
2. Информация о местонахождении управляющей организации, о сроках оплаты коммунальных услуг, об обязанности потребителей сообщать исполнителю коммунальных услуг об изменении количества зарегистрированных граждан в жилом помещении;
3. Информация об органах исполнительной власти (их территориальных органах и подразделениях), уполномоченных осуществлять контроль;
4. Информация ФКУ «Центр социальных выплат» в г. Нижневартовске о мерах социальной поддержки;
5. Информация о требованиях к качеству коммунальных услуг и о предельных сроках устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта;
6. Сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;
7. Схему взаимодействия собственников помещений в МКД с управляющими организациями, уполномоченными органами и организациями при ненадлежащем выполнении работ и (или) оказании услуг в МКД;
8. Информацию о задолженности населения за жилищно-коммунальные услуги.

В последнем документе указано, что несвоевременная оплата и рост задолженности за жилищно-коммунальные услуги приводит к снижению эффективности работы организаций коммунальной сферы: затрудняет закуп топливно-энергетических ресурсов, необходимых для оказания услуг тепло-, водоснабжения, приводит к трудностям в расчётах с поставщиками за материалы, подрядными организациями за услуги, которые необходимы для качественного и своевременного оказания коммунальных услуг. Любая просрочка платежа приводит к снижению качества

оказываемых услуг, что в свою очередь приводит к недовольству со стороны потребителей жилищно-коммунальных услуг. К росту количества судебных разбирательств по несвоевременным расчётам и обязательствам, что также оказывает негативное действие на бюджет организаций. Из этой же информации следует, что в настоящее время задолженность населения Нижневартовского района за жилищно-коммунальные услуги перед организациями жилищно-коммунального хозяйства Нижневартовского района составляет 151,5 млн. рублей.

Муниципальное унитарное предприятие «Сельское жилищно-коммунальное хозяйство» (далее – МУП «СЖКХ»),¹ которое терпит убытки от задолженности населения, в соответствии со статьёй 2 Федерального закона от 14.11.2002 № 161-ФЗ «О государственных и муниципальных унитарных предприятиях»², является коммерческой организацией. В пункте 2.1. Раздела II Устава указано, что предприятие создано в целях удовлетворения общественных потребностей в услугах жилищно-коммунального хозяйства и получения прибыли. Таким образом, коммерческая организация, которая предупреждает добросовестных потребителей о снижении качества предоставляемых услуг из-за долгов, попросту неэффективна. В Ханты-Мансийском автономном округе-Югра создана мощная информационная поддержка в плане защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, но устаревшая административная система управления в рыночной по сути сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг ведёт к изношенности сетей и ос-

¹ Муниципальное Унитарное предприятие «Сельское жилищно-коммунальное хозяйство» // Муниципальное Унитарное предприятие «Сельское жилищно-коммунальное хозяйство» : официальный сайт. – 2017. – URL: http://xn----dtbkqqu4a.xn--p1ai/about_us/ (дата обращения: 16.03.2020).

² О государственных и муниципальных унитарных предприятиях : Федеральный закон от 14.11.2002 № 161-ФЗ (ред. от 27.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 16.03.2020).

новых фондов организаций ЖКХ, в последствии данные непроизводительные затраты компенсируются посредством повышения тарифов на услуги,¹ в итоге несоответствие качества и стоимости предоставляемых услуг закономерно ведут к нарушению прав потребителей.

Как потребитель жилищно-коммунальных услуг я могу защитить свои конкретно нарушенные текущие права, но не могу повлиять на формирование стоимости услуг, на изменение стандартов их качества, на развитие управляющих организаций. Следует, потребители сегодня не могут быть полноценными участниками правоотношений с управляющими и ресурсоснабжающими организациями, так как тон управления задаётся в административном порядке, не учитывающем вектор развития самодостаточных рыночных отношений.

В коммерции неэффективные предприятия рано или поздно перестают существовать, в Нижневарттовском районе при долге населения за услуги ЖКХ в 150 млн. рублей, ежегодно в комплекс ЖКХ района вкладывается 440 млн. рублей бюджетных средств² (данные раздела Открытый бюджет администрации Нижневарттовского района). В настоящее время сферу ЖКХ необходимо сделать прибыльной, конкурентной сферой деятельности с исключением административного давления. В труднодоступных районах необходимо создавать государственные учреждения ЖКХ без коммерческой основы, без цели получения прибыли. Созданная сегодня ситуация во всех субъектах Российской Федерации в сфере ЖКХ ведёт к огромным вливаниям бюджетных средств в комплекс ЖКХ, к росту задолженности населения за услуги, к ежегодному ухудшению качества предоставляемых услуг, в итоге к многократным нарушениям прав потребителей.

¹ Азизова, Т. А. Характеристика тарифно-ценового механизма привлечения инвестиций в жилищно-коммунальное хозяйство региона // Наука, техника и образование : [сайт]. - 2016. - №7 (25). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/harakteristika-tarifno-tsenovogo-mehanizma-privlech-eniya-investitsiy-v-zhilischno-kommunalnoe-hozyaystvo-regiona> (дата обращения: 18.03.2020).

² Экономика и финансы. Открытый бюджет // Администрация Нижневарттовского района : официальный сайт. – 2019. - URL: <http://www.nvraion.ru/ekonomika-i-finansy/otkrytyy-byudzhet/> (дата обращения: 20.03.2020).

2 ПРАКТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА РЫНКЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1 Досудебный порядок защиты нарушенных прав

Говоря о защите гражданских прав, особенно следует отметить, что закон, как правило, не делает различий между мерами защиты и мерами ответственности. Чаще всего, если по тем или иным причинам происходит нарушение прав одного участника правоотношения и вследствие этого возлагаются дополнительные обязанности на другого участника либо он лишается права, говорят, что наступает ответственность.¹

В настоящее время в большинстве бытовых ситуаций, где нарушены права потребителя, первоочередным и действенным методом защиты и восстановления прав является направление письменного обращения (допускается электронная форма) непосредственно к исполнителю жилищных либо коммунальных услуг (управляющая организация, организация осуществляющая содержание общего имущества, ресурсоснабжающая организация). Такое обращение может быть составлено как по образцу (требование о предоставлении информации, претензия о

¹ Гонгалло, Б. М. Гражданское право : учебник. В 2 т. / Б. М. Гонгалло. - Т. 1. 2-е изд. перераб. и доп.- Москва : Статут, 2017. – С. 375.

предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества (Приложение А)), так и в свободной форме.

К примеру в сентябре 2019 года мной было направлено требование, в свободной форме в АО «Газпром энергосбыт Тюмень» посредством интернет-сервиса «Личный кабинет клиента»¹ в разделе «Обратная связь», следующего содержания: «19 августа я передал показания посредством личного кабинета как обычно: Последние переданные показания: 19.08.2019 13:23 День: 33641 кВт.ч Ночь: 13918 кВт.ч Однако мне пришла квитанция, в начале сентября, с указанием что показания отсутствуют, при этом в личном кабинете отмечено Последние принятые показания: на 25.06.2019 День: 33430,000 кВт.ч Ночь: 13865,000 кВт.ч Но ведь в этом же личном кабинете указано Последние переданные показания: 19.08.2019 13:23 День: 33641 кВт.ч Ночь: 13918 кВт.ч В связи с вышеизложенным требую, сделать перерасчёт платы за электроэнергию в соответствии с переданными показаниями, ответ прошу сообщить в течение 10 дней на указанный номер телефона и почту, в противном случае буду обращаться в суд. (Приложение Б).

В ответ АО «Газпром энергосбыт Тюмень» направили следующее: Начисление произведено по показаниям прибора учета контрольного обхода Территориально сетевой организацией. Данные о показаниях отражены в таблице «Принятые к расчету показания приборов учета» платежного документа, а так же объем потребления, тариф и результат расчета. Дополнительно сообщаю, что также были переданы через ЛКК показания прибора учета. Но приоритет контрольно - снятых показаний для расчета самый высокий. (Приложение В).

Далее замечу, что как студенту-юрист я нашёл норму закона, и здесь главное понимать, что в АО «Газпром энергосбыт Тюмень» по незнанию, либо намеренно, попытались ввести потребителя в заблуждение. Поэтому всегда в общении с исполнителями коммунальных услуг, ресурсоснабжающими организациями, исполните-

¹ Личный кабинет клиента // АО «Газпром энергосбыт Тюмень» : официальный сайт. – 2020. - URL: <https://lkk.energosaes.ru/> (дата обращения: 21.03.2020).

лями жилищных услуг необходимо использовать букву закона. В ответном сообщении я указал следующее: Каким нормативным документом установлено, что приоритет контрольно - снятых показаний для расчета самый высокий? И почему старые показания за июнь в приоритете, чем новые за август??? В итоге мне был сделан расчёт по среднему тарифу, хотя должен был быть расчёт по моим показаниям, в связи с чем были нарушены мои права потребителя, я потерпел убытки, если вами не будет дан вразумительный ответ, все данные о нарушении будут переданы в Нижневартовский районный суд. С уважением, Гибадуллин Радик Радмирович.

На эмоциях, не дожидаясь ответа, через несколько минут дополнительно было направлено следующее сообщение: В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 пункт ж части 31 раздела IV. Права и обязанности исполнителя: Исполнитель обязан принимать от потребителей показания индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета, в том числе способами, допускающими возможность удаленной передачи сведений о показаниях приборов учета (телефон, государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства, сеть Интернет и др.), и использовать показания, полученные не позднее 25-го числа расчетного месяца, при расчете размера платы за коммунальные услуги за тот расчетный период, за который были сняты показания, а также проводить проверки состояния указанных приборов учета и достоверности предоставленных потребителями сведений об их показаниях, а также в случаях, предусмотренных пунктами "г" - "ж" пункта 17 настоящих Правил, передавать, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, полученные от потребителей показания индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета управляющей организации, товариществу или кооперативу, осуществляющим управление многоквартирным домом. В случаях, установленных настоящими Правилами, а также в случаях и сроки, которые определены договором, содержащим положения о предоставлении

коммунальных услуг, и (или) решением собственников помещений в многоквартирном доме, снимать показания индивидуальных и общих (квартирных), комнатных приборов учета, заносить полученные показания в журнал учета показаний указанных приборов учета и использовать их при расчете размера платы за коммунальные услуги за тот расчетный период, за который были сняты показания. (Приложение Г).

АО «Газпром энергосбыт Тюмень» ответили: В ответ на Ваше письменное обращение по вопросу передачи показаний прибора учета электрической энергии сообщаем следующее. 19.08.2019 года по прибору учета через Личный кабинет клиента Вами были переданы следующие показания: T1 – 33641 кВт*ч, T2 - 13918 кВт*ч. 23.08.2019 был осуществлен контрольный обход (снятие показаний) сотрудником сетевой компании АО ЮТЭК-Региональные сети результаты были переданы посредством Маршрутного листа: T1 – 33430 кВт*ч, T2 - 13685 кВт*ч. В соответствии с алгоритмом принятия к расчёту программным комплексом показаний приборов учёта, приоритет передачи показаний посредством Маршрутного листа выше Личного кабинета клиента. Поэтому начисление произведено по показаниям Маршрутного листа. Соответственно показания, переданные 19.08.2019 через сервис «Личный кабинет клиента», не были приняты к расчету. (Приложение Д).

Таким образом, оператор АО «Газпром энергосбыт Тюмень» поставил алгоритм программного комплекса выше по юридической силе, чем Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354. Далее я написал следующее: Добрый день, я заплатил по среднему нормативу, теперь хочу инициировать проверку прибора учёта, как мне это сделать? я уже сфотографировал счётчик, фотография сделана с геопривязкой и обозначением даты и времени. Вы поймите эти показания T1 – 33641 кВт*ч, T2 - 13918 кВт*ч. у меня были в июне, неужели за два с лишним месяца я не намотал ни киловатта? и теперь что мои показания, которые я передам с 15 по 25 сентября тоже не учтутся? повторяю вопрос, как инициировать проверку прибора учёта комиссионно??? (Приложение Е).

Оператор АО «Газпром энергосбыт Тюмень» на этот раз не ответил мне на электронную почту, а позвонили по телефону на следующий день. В ходе телефонного разговора оператором АО «Газпром энергосбыт Тюмень» было указано на факт «задвоения» показаний по ошибке с их стороны, были принесены извинения и объяснение ситуации. В данном объяснении было указано, что показания будут приняты, произведён перерасчёт, и также было разъяснено, как инициировать проверку прибора учёта комиссионно. Так как представителем ресурсоснабжающей организации по факту была признана ошибка и по заверениям последнего ошибка устранена, я решил не тратить время и нервы на проверку счётчика, потому как проблема была не в счётчике, а в сбое автоматизированной системы. (Приложения Ж).

При этом в квитанции за сентябрь мне пришли непонятные суммы (Приложение З). В связи с чем, 03.10.2019 года я повторно обратился в АО «Газпром энергосбыт Тюмень»: Здравствуйте, прошу произвести правильный перерасчёт за услуги электроснабжения, так как согласно показаниям счётчика с 25.06.2019 по 21.09.2019 мною было потреблено 552 киловатта по дневному тарифу и 117 киловатт по ночному тарифу, в соответствии с тарифами я должен суммарно 1244,25 рублей. Однако за данный период мною было оплачено 2907,6 рубля. Прошу разобраться в ситуации, так как не хотелось бы решать нарушение моих потребительских прав в судебном порядке, спасибо за сотрудничество. Также прошу разъяснить начисление за ТКО, за какой период начислено?

В ответ на обращение АО «Газпром энергосбыт Тюмень» направили мне оборотно-сальдовую ведомость за сентябрь с отраженными начислениями и оплатой. (Приложение И). В данной ведомости были данные только за сентябрь, однако я требовал информацию за период с 25.06.2019 по 21.09.2019. В результате, в целях экономии времени и сил, было принято решение оставить всё как есть.

В рассмотренной ситуации была допущена ошибка в формулировании запроса в ресурсоснабжающую организацию. Сегодня уже существует достаточно

подробный алгоритм действий по направлению обращений в организацию, управляющую МКД, разработанный авторами О.Е. Фроловой, С.С. Сохраниным, Р.А. Шепсом и представленный в справочном пособии «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: как отстоять свое право на комфортное проживание в многоквартирном доме».¹ В соответствии с данным алгоритмом предлагается следующий порядок написания:

1) в правом верхнем углу указываете реквизиты организации, куда вы обращаетесь (достаточно указать название, должность и Ф.И.О. руководителя и адрес), далее указываете свои Ф.И.О., адрес и контактный телефон;

2) отступив от написанного на одну строку, пишете в центре: "Жалоба" ("Претензия", "Заявление" и т.п.);

3) далее с новой строки излагаете суть обращения (попытайтесь уложиться на одной, максимум двух страницах) с указанием ссылок на все известные вам нормативные документы по данной теме;

4) приводите перечень ваших требований;

5) далее пишете: "Ответ прошу дать письменно в _____" (указать срок ответа надо со ссылкой на законодательство); (Приложение К).

6) определяете способ получения информации (посредством почтового отправления или выдачи лично потребителю).

В конце обязательно надо расписаться и указать дату

Не рекомендуется указывать несколько проблем в одном обращении, по каждой проблеме направляется отдельное обращение. При направлении обращения рекомендуется делать это лично, нарочно с регистрацией исполнителем, либо с помощью системы ГИС ЖКХ, либо отправив заказное письмо с описью и уведомлением о получении. К примеру, в моем случае при использовании электронного сервиса, либо электронной почты, при обращении в суд скриншот (снимок экрана) необходимо было бы заверить нотариально. При игнорировании организацией

¹ Фролова, О. Е. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: как отстоять свое право на комфортное проживание в многоквартирном доме : книга. / О. Е. Фролова, С. С. Сохранин, Р. А. Шепс. – Вып. 11 – Москва : Редакция "Российской газеты", 2018. – С. 2.

направленного обращения, по истечении установленного законом срока (Приложение Л), с целью досудебного разрешения ситуации направляется обращение в контролирующие органы.

Система контролирующих органов, в которые может обратиться потребитель, представляется следующим образом:¹

1) Органы исполнительной власти субъектов РФ (Орган Государственного жилищного надзора). Служба жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (Жилстройнадзор Югры) в соответствии с разделом II постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 25.06.2012 № 216-п «О службе жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»² полномочна в осуществлении надзора за соблюдением органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами:

- требований к жилым помещениям, их использованию и содержанию;
- требований к использованию и содержанию общего имущества собственников помещений в МКД;
- формированию фондов капитального ремонта;
- предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах;
- нарушений ограничений изменения размера платы граждан за коммунальные услуги;
- и т.д.

Также Жилстройнадзор Югры уполномочен на предупреждение, выявление и пресечение нарушений лицензионных требований при осуществлении лицензионного контроля. Лицензионные требования указаны в ч. 1 ст. 193 ЖК РФ и в п. 3

¹ Фролова, О. Е. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг... С. 47.

² О службе жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : Постановление Правительства ХМАО – Югры от 25.06.2012 № 216-п (ред. от 19.07.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 23.03.2020).

Положения о лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами. Дополнительно в обращении следует указать о необходимости проведения внеплановой проверки управляющей организации по факту нарушения лицензионных требований¹ (ненадлежащее содержание общего имущества, неправильное начисление платы, нераскрытие информации и т.д.).

2) Органы местного самоуправления (Муниципальный жилищный контроль). К примеру, в соответствии с постановлением администрации сельского поселения Вата № 60 от 08.07.2014 «Об утверждении административного регламента исполнения функции муниципального жилищного контроля на территории сельского поселения Вата»,² предметом муниципального жилищного контроля является проверка соблюдения гражданами, юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями (далее – Субъекты проверки) на территории сельского поселения Вата обязательных требований, установленных федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами в отношении: муниципального жилищного фонда, многоквартирных домов, в которых доля муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в праве общей собственности на общее имущество составляет 51 процент и более. Так, на основании обращения собственника о нарушении управляющей организацией договорных обязательств, орган муниципального контроля в течение пяти дней проводит внеплановую проверку данной управляющей организации. При выявлении нарушений администрация поселения не позднее 15 дней с момента обращения организует общее собрание собственников (ст. 44, ст. 45 ЖК РФ). На данном собрании решается вопрос о расторжении договора управления и о выборе новой управляющей организации, или об изменении способа управления домом (ст. 165 ЖК РФ).

¹ Фролова, О.Е. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг... С. 52.

² Об утверждении административного регламента исполнения функции муниципального жилищного контроля на территории сельского поселения Вата : Постановлением администрации сельского поселения Вата № 60 от 08.07.2014 // Официальный интернет-сайт администрации сельского поселения Вата (<https://www.adminvata.ru>) : [сайт]. – URL: <http://adminvata.ru/documents/470.html> (дата обращения: 24.03.2020).

Следует упомянуть, что для недобросовестных собственников действует ч. 3.5 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»¹ если в обращении в органы государственного надзора либо муниципального контроля были указаны заведомо ложные сведения, то с гражданина, указавшего данные сведения, через суд взыскиваются понесённые на организацию проверки по обращению расходы.

3) Роспотребнадзор. Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Нижневартовске, Нижневартовском районе и г. Мегионе, принимает обращения: о не предоставлении исполнителем коммунальных услуг информации об организации и оказываемых услугах; о некачественном предоставлении организацией коммунальных услуг; о нарушении исполнителем коммунальных услуг санитарных норм и правил.²

4) Прокуратура. К примеру, в прокуратуру Нижневартовского района можно заявить о любом нарушении закона ст. 10 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации».³ Необходимо понимать, что обращаться в прокуратуру следует: при бездействии организаций жилищно-коммунального комплекса, органов Государственного жилищного надзора, Роспотребнадзора, Государственного пожарного надзора; при порче имущества потребителей коммунальных услуг в результате бездействия организаций жилищно-

¹ О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля : Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ (ред. от 02.08.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 25.03.2020).

² Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Нижневартовске, Нижневартовском районе и г. Мегионе // Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Российской Федерации : официальный сайт. – 2017. - URL: <http://86.rospotrebnadzor.ru/territorialnye-otdely/nv> (дата обращения: 25.03.2020).

³ О прокуратуре Российской Федерации : Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 (ред. от 06.02.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 26.03.2020).

коммунального комплекса; в случае реальной угрозы жизнеобеспечения в результате халатности исполнителя коммунальных услуг.¹

5) МЧС России (Государственный пожарный надзор). К примеру в Отдел надзорной деятельности и профилактической работы (по Нижневартовскому району) управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по ХМАО-Югре² можно обратиться в следующих случаях: не обеспечен беспрепятственный проезд для пожарных машин; чердаки, подвалы используются как складские помещения; замёрзшие трубы отогреваются с применением открытого огня; загромождены лестничные клетки и т.д.

Контролирующие органы могут привлечь исполнителей коммунальных услуг к административной ответственности за нарушения, указанные в Приложении 23. Для наиболее эффективного рассмотрения заявления контролирующими органами потребителю необходимо: определить к компетенции какого контролирующего органа относится вопрос; выяснить официальные способы обращения в компетентный контролирующий орган; доказать в обращении соблюдение претензионного порядка, собрать максимум доказательств по вопросу.

Пренебрежение возможностями досудебного урегулирования спора по факту может быть причиной возврата искового заявления или будет вынесено определение об оставлении без движения (п. 1 ч. 1 ст. 135 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации³ (Далее – ГПК РФ), п. 23 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17). Поэтому необходимо строгое соблюдение претензионного порядка, сначала необходимо официально зафиксиро-

¹ Фролова, О.Е. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг... С. 52.

² Отдел надзорной деятельности и профилактической работы по Нижневартовскому району // Главное Управление Министерства чрезвычайных ситуаций Российской Федерации : официальный сайт. – 2018. - URL: <https://86.mchs.gov.ru/deyatelnost/nadzornaya-deyatelnost-i-profilakticheskaya-rabota/1-kontaktnye-svedeniya-ob-upravlenii-nadzornoj-deyatelnosti-i-profilakticheskoy-raboty/adresa-i-telefony-podrazdeleniy-nadzornoj-deyatelnosti/otdel-nadzornoj-deyatelnosti-i-profilakticheskoy-raboty-po-nizhnevartovskomu-rayonu> (дата обращения: 26.03.2020).

³ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 02.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 27.03.2020).

вать факт нарушения (составление акта, фото-видеофиксация, показания свидетелей, более подробно в п. 22 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 22 от 27.06.2017 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности»¹), далее официально обратиться непосредственно к исполнителю коммунальных услуг (как показывает практика надёжнее будет направление обращения заказным письмом с уведомлением о вручении), далее при не поступлении ответа от организации обратиться в контролирующие органы в соответствии с регламентами данных органов и только после этого, собрав все доказательства по вопросу, следует обращаться в суд.

2.2 Защита нарушенных прав в судебном порядке

Нарушения организаций комплекса ЖКХ, в сфере качества предоставления коммунальных услуг зачастую не порождают никакой ответственности для нарушителей. Более того эти самые нарушители, а именно недобросовестные исполнители коммунальных услуг зачастую пользуются как правовой безграмотностью потребителей так и собственной некомпетентностью в сфере обслуживания населения. К примеру, зимой 2018 года, у моей тещи Л.П. (далее – Л.П.), проживающей в Свердловской области, «переключили» центральное отопление, и в квартире температура опустилась до +16 С⁰ в дневное время. Теплоснабжающая организация, предоставляющая услугу, в данной ситуации прямо нарушила п. 15 приложения № 1 Постановления Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, где указано, что в жилых помещениях должна обеспечиваться температура не ниже +18 °С (в угловых комнатах +20 °С). При этом допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) - не более 3 °С, снижение температуры воздуха

¹ О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности : Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 № 22 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 28.03.2020).

в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается. Таким образом, необходимо было с представителем управляющей компании или со свидетелями произвести замер температуры в помещении, составить акт, далее в соответствии с вышеизложенным пунктом закона можно было сразу обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора, далее в суд. Тем не менее, ситуация разрешилась по-другому. Естественно Л.П. не стала подавать жалобы, после безрезультативного обращения в теплоснабжающую организацию, она докупила насос для системы отопления, и устранила всё за свой счёт. Когда мной было предложено начать разбирательства, она отказалась, как и отказались бы большинство потребителей (большой частью пенсионеров) России. Возможно, это из-за советского менталитета, не хочется портить отношения с властью, но ведь сегодня теплоснабжающие организации — это отдельные юридические-коммерческие организации, которые согласно договорам о предоставлении услуг несут ответственность. Поэтому каждому потребителю сегодня необходимо, доступным ему способом, уметь читать и понимать как договор о предоставлении коммунальных услуг, так и федеральное и региональное законодательство в данной сфере.

Нарушения организаций комплекса ЖКХ, в сфере порядка расчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги могут быть вообще не замечены. К примеру, в сельском поселении Вата после ввода платы за общедомовые нужды (далее - ОДН), в многоквартирном доме по адресу ул. Лесная, д. 18, в платёжках за электроэнергию любой квартиры плата за общедомовые нужды превышала плату за потребленную электроэнергию в квартире. В итоге собиралась комиссия из жильцов дома, представителей управляющей компании (цех ЖКХ поселения), представителей организации обслуживающей электросети и представителей энергосбытовой компании. Комиссия, в составе которой были специалисты-инженеры, не выявили тогда причину повышенной платы за электроэнергию, потребители понимали, что платят много, но счётчики были проверены, показания совпадали, обмана не было. Спустя некоторое время энергосбытовая компания выявила задвоение показаний, то есть показания за ОДН по счётчикам снимались правильно, но программа каким-

то образом дублировала эти показания. Естественно, тогда энергосбытовой компанией был сделан перерасчёт платы за электроэнергию по ОДН для всего дома.

Во всех вышеуказанных ситуациях присутствуют два момента: первое люди понимают, что их права нарушены, но не знают, что делать и второе страдает правовая культура и профессиональная компетентность самих ресурсоснабжающих организаций. По факту потребитель не может повлиять на HR-менеджмент (одно из направлений современного менеджмента, направленное на управление и развитие человеческих ресурсов в организации. Главной целью HR-менеджмента является принятие на работу, обучение, совершенствование и мотивация высококвалифицированных работников)¹ организаций предоставляющих коммунальные услуги, но может восстановить свои права в судебном порядке.

Когда уже пройдены все этапы досудебного урегулирования ситуации, следует обращаться в суд (в соответствии с п.2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей, ч.7 ст.29 ГПК РФ иски могут быть предъявлены в суд по месту жительства или пребывания истца). Исковое заявление подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 руб. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ). В соответствии с п.3 ст.17 Закона о защите прав потребителей и пп.4 п.2 ст.333.36 НК РФ истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты госпошлины. Не все граждане готовы привлекать профессиональных юристов к подготовке и ведению дела. Поэтому потребителю в целях экономии денежных средств можно самостоятельно защищать свои права в суде (ч. 1 ст. 48 ГПК РФ). При этом гражданину, впервые участвующему в судебном разбирательстве, необходимо понимать основные правила и принципы судопроизводства, отраженные в ГПК РФ.

Принцип осуществления правосудия на основе состязательности и равноправия сторон (ст. 12 ГПК РФ), ко всему означает, что в полномочия суда не входит

¹ Захарова, Т. И. Особенности HR-менеджмента в России / Т. И. Захарова // Научное сообщество студентов XXI столетия. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ: сб. ст. по мат. XV междунар. студ. науч.-практ. конф. : [сайт]. – 2013. – № 15. – URL: [http://sibac.info/archive/economy/9\(12\).pdf](http://sibac.info/archive/economy/9(12).pdf) (дата обращения: 29.03.2020).

консультирования ни одной из сторон по существу вопроса. В статье 35 ГПК РФ закреплен перечень прав и обязанностей сторон. В статье 56 ГПК РФ предусмотрено, что бремя доказывания обстоятельств лежит на том, кто на них ссылается. Таким образом, без доказательств суд не учтёт все доводы истца, вот почему важно соблюдение досудебного порядка восстановления нарушенных прав потребителя. При этом некоторые правонарушения должны быть зафиксированы определёнными доказательствами (заключение независимого оценщика, заключение эксперта, заключение судебно-оценочной экспертизы).

При составлении искового заявления необходимо следовать форме и содержанию установленному статьёй 131 ГПК РФ. Кроме наименования суда, в который подаётся заявление, также указывается (Приложение М): наименование истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее адрес, 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 (следует указать конкретные статьи нормативных правовых актов), и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства; цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм (в дополнение к основному требованию допускается заявить о взыскании: 50% потребительский штраф от суммы, присужденной судом, неустойки по Закону о защите прав потребителей, морального вреда (как в рамках ст. 15 Закона о защите прав потребителей, так и в соответствии со ст. 151 ГК РФ))¹; сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом; сведения о предпринятых стороной (сторонами) действиях, направленных на примирение, если такие действия предпринимались; перечень прилагаемых к заявлению документов. При необходимости

¹ Фролова, О.Е. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг... С. 45.

в заявлении указываются, номер телефона, адрес электронной почты, иные сведения относящиеся к делу.

В соответствии со статьей 132 ГПК РФ к исковому заявлению прилагаются: документ об уплате госпошлины (если требуется); доверенность в случае представительства; задокументированные доказательства о выполнении обязательного досудебного порядка урегулирования спора (претензия к управляющей организации с приложенным почтовым уведомлением о доставке); документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования (квитанция об оплате услуг, акты, экспертные заключения); расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц; уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление другим лицам, участвующим в деле; документы, подтверждающие совершение стороной (сторонами) действий, направленных на примирение, если такие действия предпринимались и соответствующие документы имеются.

Здесь необходимо отметить, что в 2019 году был принят перечень Федеральных законов направленных на совершенствование примирительных процедур в гражданском и административном процессах: Федеральный конституционный закон от 26.07.2019 № 3-ФКЗ «О внесении изменения в статью 5 Федерального конституционного закона «О Верховном Суде Российской Федерации» в связи с совершенствованием примирительных процедур»¹ (Пленум Верховного Суда РФ полномочен принимать порядок судебного примирения и список примирителей); Федеральный закон от 26.07.2019 № 198-ФЗ «О внесении изменений в статью 333.40 части второй Налогового кодекса Российской Федерации в связи с совершенствованием примирительных процедур»² (возможность для истца вернуть

¹ О внесении изменения в статью 5 Федерального конституционного закона «О Верховном Суде Российской Федерации» в связи с совершенствованием примирительных процедур : Федеральный конституционный закон от 26.07.2019 № 3-ФКЗ // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 30.03.2020).

² О внесении изменений в статью 333.40 части второй Налогового кодекса Российской Федерации в связи с совершенствованием примирительных процедур : Федеральный закон от 26.07.2019

часть уплаченной госпошлины); Федеральный закон от 26.07.2019 № 197-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»¹ (введён новый статус медиативного соглашения).²

После оформления искового заявления подписывается истцом либо представителем истца и направляется без оригиналов документов в суд. Оригиналы документов-приложений к исковому заявлению предоставляются истцом на первом судебном заседании. В сжатом представлении судебное разбирательство состоит из следующих процедур (Глава 15 ГПК РФ): объявление состава суда; проверка явки; разъяснение процессуальных прав; исследование судом доказательств; прения; суд удаляется в совещательную комнату; объявление решения суда. В соответствии с ч. 7 ст. 10 ГПК РФ на открытом судебном заседании вы имеете право вести аудио-запись. Не лишним будет попросить судью о внесении вашей речи дословно в протокол. Обязательно сфотографируйте протокол прошедшего судебного заседания (в случае несогласия в течение 5 дней необходимо написать ходатайство о внесении изменений в протокол).

По общим правилам искового производства гражданские дела рассматриваются и разрешаются судом до истечения двух месяцев со дня поступления заявления в суд, а мировым судьей - до истечения месяца со дня принятия заявления к производству (ч. 1 ст. 154 ГПК РФ). После вынесения решения суда дождитесь вступления его в законную силу по истечении срока на апелляционное обжалование, если оно не было обжаловано. Срок для подачи апелляционной жалобы - месяц со дня принятия решения суда в окончательной форме (ч. 1 ст. 209, ч. 2 ст. 321 ГПК РФ).

№ 198-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 30.03.2020).

¹ О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации : Федеральный закон от 26.07.2019 № 197-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 30.03.2020).

² Крицкая, М. М. Примирение сторон в суде: что изменится в октябре 2019 года // Электронный журнал Контур. Все статьи. Теория бизнеса. Риски : [сайт]. – 2019. – URL: <https://kontur.ru/articles/5645> (дата обращения: 31.03.2020).

Иск может рассматриваться в порядке упрощенного производства при условии его соответствия категориям дел, рассматриваемых в данном порядке. В этом случае решение вступает в законную силу по истечении 15 дней со дня его принятия, если не подана апелляционная жалоба. Апелляционная жалоба может быть подана в течение 15 дней со дня принятия решения (дня принятия его в окончательной форме) (ст. 232.2, ч. 5, 6, 8 ст. 232.4 ГПК РФ; п. 6 Постановления Пленума Верховного Суда от 18.04.2017 № 10 «О некоторых вопросах применения судами положений Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации об упрощенном производстве»¹).

В случае подачи апелляционной жалобы решение вступает в законную силу после рассмотрения судом жалобы, если обжалуемое решение не было отменено. Если решение суда первой инстанции было отменено или изменено и принято новое решение, оно вступает в законную силу немедленно. Если суд апелляционной инстанции признает, что дело, рассмотренное в порядке упрощенного производства, подлежало рассмотрению по общим правилам искового производства, то он отменяет решение и направляет дело в суд первой инстанции для рассмотрения по общим правилам искового производства (ч. 1 ст. 209, ч. 3 ст. 335.1 ГПК РФ).

Если ответчик отказывается исполнять судебное решение, то необходимо получить в суде исполнительный лист и в заявительной форме обратиться в службу судебных приставов. Если судебный пристав бездействует, то необходимо подать в суд на службу судебных приставов. Верховный суд в разъяснении (июлю 2019 года) по неисполнению судебного решения указал, что в статье 36 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве»² закреплено

¹ О некоторых вопросах применения судами положений Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации об упрощенном производстве : Постановление Пленума Верховного Суда от 18.04.2017 № 10 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 01.04.2020).

² Об исполнительном производстве : Федеральный закон от 02.10.2007 № 229-ФЗ (ред. от 02.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 02.04.2020).

«содержащиеся в исполнительном документе требования должны быть исполнены приставом в 2-месячный срок со дня возбуждения исполнительного производства», к тому же статья 119 указанного закона гласит «заинтересованные лица вправе обратиться в суд с иском о возмещении убытков, причиненных им в результате совершения исполнительных действий».¹

Государство сегодня предоставляет потребителю комплексный инструмент защиты нарушенных прав. Судебная защита является самым эффективным, но и самым расточительным способом восстановления прав потребителя. С целью минимизации затрат всех сторон судебного процесса усовершенствованы нормы о примирительных процедурах. Тем не менее, защищать свои права в суде реально не только через профессионального юриста, но и самостоятельно. При изучении вопроса о возможности для потребителя разобраться в судебном порядке без помощи адвокатов выяснено, что данная проблема сегодня, при условии полноценного изучения ситуации, в присутствии адекватных алгоритмов решения подобных ситуаций в сети интернет, в направленной государственной политике на защиту прав граждан, с введением специализированных государственных информационных систем, достаточно легко разрешима.

2.3 Возможности государственных информационных ресурсов и систем

В 2016 году по заказу Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека с целью реализации прав граждан на просвещение был создан Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей – ГИР ЗПП (zpp.rospotrebnadzor.ru).²

ГИР ЗПП представляет собой открытый сетевой портал, где не предусмотрено создание личного кабинета. По большей части здесь публикуются данные

¹ Козлова, Н. Н. Верховный суд разъяснил, что делать, если судебное решение не исполняется // Российская газета – Федеральный выпуск : [сайт]. – 2019. - № 147 (7905). – URL: <https://rg.ru/2019/07/08/vs-что-delat-esli-sudebnoe-reshenie-ne-ispolniaetsia.html> (дата обращения: 02.04.2020).

² О решениях судебных инстанций в ГИР ЗПП в модуле «Судебная практика» // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей : официальный сайт. – 2016. URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/153015> (дата обращения: 03.04.2020).

структурированные по различным информационным блокам, однако присутствует раздел «Виртуальная приёмная»,¹ где можно оставить вопрос. К примеру, в категории «Жилищно-коммунальные услуги» присутствует обращение от Олеси из деревни Иваново о нерегулярном вывозе мусора, обращение датировано 07.02.2020, ответ на данное обращение дан 10.02.2020 и содержит рекомендации составить мотивированное заявление и обратиться в местное Управление Роспотребнадзора лично, почтой, либо посредством официального сайта местного Управления Роспотребнадзора в разделе «Приём обращений». Таким образом, раздел виртуальная приёмная служит скорее оператором справочной информации, так как у каждого есть возможность оставить обращение анонимно.

С целью изучения полезности для потребителя коммунальных услуг данного информационного ресурса далее будут исследованы разделы по порядку. Раздел «Справочник потребителя»² состоит из пяти подразделов, из которых реально пригодятся для потребителя услуг ЖКХ только два. Первый подраздел «Памятки» содержит рубрикатор в котором необходимо выбрать пункт «Жилищно-коммунальные услуги» и будут представлены 22 памятки объёмных памятки. Среди данных памяток особо востребованы: «Что делать, если Вас затопили?»; «Отопление»; «Холодное водоснабжение»; «Электроснабжение»; «Права и обязанности нанимателя - пользователя жилым помещением»; «Приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг». Второй подраздел «Примерные формы документов» содержит бланки: «Претензия по услуге ЖКХ»; «Исковое заявление о проведении перерасчета за некачественные ЖКУ»; «Исковое заявление о признании действий незаконными (ТСЖ)»; «Исковое заявление о возмещении ущерба (ЖКХ)».

¹ Виртуальная приемная // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей : официальный сайт. – 2016. URL: <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/Forum/Appeals> (дата обращения: 03.04.2020).

² Актуальная информация // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей : официальный сайт. – 2016. URL: <https://zpp.rosпотребнадзор.ru/handbook/actual> (дата обращения: 03.04.2020).

В разделе «Нормативно правовые акты» имеется объёмный перечень нормативных документов федерального уровня, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей именно жилищно-коммунальных услуг. Тем не менее, до сегодняшнего дня, остаётся не доработанным подраздел «Региональные нормативные правовые акты», так при выборе вида деятельности «Жилищно-коммунальные услуги», субъект «ХМАО-Югра» система даёт ответ «Нет данных».¹

В разделе «Государственные доклады о защите прав потребителей в Российской Федерации», начиная с 2012 года, размещены доклады Роспотребнадзора за каждый год. Анализ государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018 году» в части комплекса жилищно-коммунальных услуг проведён в главе 3 настоящей работы.

В разделе «Органы и организации в сфере защиты прав потребителей» предоставлены сведения о названии межведомственных и международных органов по защите прав потребителей, их местонахождении, осуществляемой ими деятельности и ее результатах, сведения о наименовании общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов), их местонахождении, об осуществляемой ими деятельности в области защиты прав потребителей и ее результатах.² Тем не менее, в подразделе «Общественные объединения потребителей» регион «ХМАО-Югра» система выдаёт «нет данных». Между тем по данным департамента внутренней политики ХМАО-Югры³ известно, что на территории ХМАО-Югры имеются следующие общественные объединения потребителей: Региональная общественная ор-

¹ Жилищно-коммунальные услуги // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей : официальный сайт. – 2016. URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/npa/regional/zhku> (дата обращения: 04.04.2020).

² Органы и организации в сфере защиты прав потребителей // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей : официальный сайт. – 2016. URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/organizations/gos> (дата обращения: 05.04.2020).

³ Общественные объединения потребителей (их ассоциаций, союзы) // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://deppolitiki.admhmao.ru/zashchita-prav-potrebiteley/kuda-obratitsya-za-konsultatsiyey/983746/obshchestvennye-obedineniya-potrebiteley-ikh-assotsiatsiy-soyuzy> (дата обращения: 06.04.2020).

ганизация «Защита прав потребителей Югры»; Региональная общественная организация ХМАО – Югры «Общество защиты прав потребителей» «Альянс»; Региональная общественная организация по защите прав потребителей в ХМАО – Югре «АЛЬТЕРНАТИВА»; Региональная общественная организация «Общество защиты прав потребителей ХМАО – Югры»; Региональная общественная организация по защите прав потребителей «Право на защиту»; Региональное отделение Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России»; Местная общественная организация Сургутское общество защиты прав потребителей; Межрегиональная общественная организация по защите прав потребителей «Робин Гуд».

Остальные разделы ГИР ЗПП не представляют никакой полезной информации для потребителя коммунальных услуг. Более того, сегодня актуальна проблема отсутствия данных в таких разделах как «Нормативно правовые акты регионального уровня» и «Общественные объединения потребителей в ХМАО-Югра».

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 13 октября 2011 г. № Пр-3081 «Обеспечить создание единого информационного ресурса в целях получения доступа к информации в соответствии с действующими стандартами о деятельности организаций коммунального комплекса, в том числе к информации о стоимости услуг, кредиторской задолженности и об установлении тарифов на очередной период регулирования, а также организаций, осуществляющих деятельность в сфере управления многоквартирными жилыми домами» была создана государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (далее – ГИС ЖКХ).¹

Для потребителя коммунальных услуг ГИС ЖКХ предоставляет следующие возможности: направление жалоб и обращений в органы власти, управляющие организации и ресурсоснабжающие организации; контроль за работами и услугами

¹ Справка системы ГИС ЖКХ // Государственная информационная система ЖКХ : официальный сайт. – 2017. – URL: https://dom.gosuslugi.ru/webhelp/main/index.html#source/vvedenie/oblast_primeneniia.html (дата обращения: 07.04.2020).

по дому; получение бесплатно и в открытом доступе нормативных правовых актов в сфере ЖКХ; заключение договоров управления и ресурсоснабжения.

Авторизация на сайте ГИС ЖКХ проходит через учётную запись портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации (Госуслуги).¹ При первом входе в личный кабинет ГИС ЖКХ на главной странице отображается информационная сноска. Основной её посыл следующий: Мы постоянно работаем над расширением возможностей Вашего личного кабинета. Наполняемость информацией Вашего личного кабинета зависит от ее размещения обслуживающими Ваш дом организациями и Вашей инициативы по обращению к ним или в Госжилинспекцию.² Таким образом, для некоторых дополнительных функций портала требуется напрямую обратиться в соответствующие организации.

Тем не менее, пользователю личного кабинета ГИС ЖКХ сразу доступны действия по направлению обращения или жалобы и получение информации о субсидиях, льготах. По ссылке «Обращения» открывается форма, в преамбуле данной формы подчёркивается официальность обращения: Прошу считать данное обращение (информационное сообщение) официальным обращением, направленным в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».³ В соответствии с ч. 4 ст. 10 Закона № 59-ФЗ ответ на данное обращение прошу направить по моему адресу в системе (в мой личный кабинет в ГИС ЖКХ), а также по следующему адресу электронной почты.

¹ Вход в Госуслуги // Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 07.04.2020).

² Главная страница личного кабинета // Государственная информационная система ЖКХ : официальный сайт. – 2017. - URL: <https://my.dom.gosuslugi.ru/citizen-cabinet/#!/index> (дата обращения: 07.04.2020).

³ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 08.04.2020).

В поле «Информация о заявителе» необходимо только добавить номер телефона и указать почтовый адрес. В поле «Информация об обращении» указываются: адрес дома либо территории, муниципальное образование, тема обращения, адресат обращения, текст обращения. Также в данном поле есть возможность прикрепить графические, табличные либо текстовые файлы общим объемом не более 50 мегабайт. После заполнения всех обязательных полей обращение можно сохранить, либо сразу отправить адресату. Преимуществом направления обращения через систему ГИС ЖКХ является независимость системы и официальный статус направляемого обращения. Таким образом, в сравнении с личным кабинетом АО «Газпром энергосбыт Тюмень», обращение, поданное посредством системы ГИС ЖКХ, будет рассматриваться в соответствии с федеральным законодательством. Если вы не удовлетворены ответом организации, то система формирует подачу жалобы в вышестоящую организацию. По данным Минкомсвязи граждане могут отправить в ГИС ЖКХ обращения в адрес 89 тысяч организаций и органов власти.

В разделе «Получение информации о субсидиях, льготах» информация отсутствовала, скорее всего, из-за неподключенного лицевого счёта и невнесения дополнительной информации о потребителе. Тем не менее, на главной странице ГИС ЖКХ в разделе «Меры социальной поддержки» присутствует информация, как по компенсации расходов, так и по субсидиям на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

ГИС ЖКХ является мультиплатформенным электронным ресурсом, это значит, что зайти в личный кабинет можно со смартфона, планшета либо компьютера. Кратко о возможностях ГИС ЖКХ изложено в информационном ролике «ГИС ЖКХ - Обслуживание и эксплуатация дома», который находится в разделе «Обучающие материалы».¹ В перспективе развитие ГИС ЖКХ преследует цель создание

¹ Обслуживание и эксплуатация дома ГИС ЖКХ // Государственная информационная система ЖКХ : официальный сайт. – 2017. - URL: <https://my.dom.gosuslugi.ru/#!/videos/view?videosId=491c6dbc-b507-4bd8-81f5-d69b565bd1fb&fromPlace=videos&audienceCodes=2&fromDate=01.01.2016&toDate=17.02.2020&categoryCodes=1> (дата обращения: 09.04.2020).

эффективного механизма общественного контроля,¹ так каждый потребитель сможет не только эффективно восстанавливать свои права, но и принимать участие в профилактике правонарушений в сфере ЖКХ.

3 ИСТОЧНИКИ ДЕГРАДИЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ ПРАВООТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ ЖКХ

3.1 Исследование кризиса на рынке жилищно-коммунальных услуг

Кризис правоотношений потребителя и поставщика жилищно-коммунальных услуг сегодня разоряет как организации ЖКХ, так и потребителей услуг ЖКХ. Данный кризис выражается в высокой цене за услуги ЖКХ для значительной части потребителей, иррациональном менеджменте предприятий и организаций ЖКХ² и безответственности некоторых ресурсоснабжающих организаций (перерыв, ограничение подачи энергии).³

За период с 1995 года по 2015 год, граждане России стали платить больше за услуги ЖКХ в 88 раз, тем временем потребительские цены выросли только в 20 раз. Реальные доходы населения за этот период увеличились в 4 раза. При этом с

¹ Колоколова, Е. О. Государственная информационная система как средство мониторинга и повышения эффективности деятельности жилищно-коммунального хозяйства: правовой аспект // Вестник РУК : [сайт]. - 2018. - №1 (31). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gosudarstvennaya-informatsionnaya-sistema-kak-sredstvo-monitoringa-i-povysheniya-effektivnosti-deyatelnosti-zhilischno-kommunalnogo> (дата обращения: 09.04.2020).

² Батина, И. Н. Состояние и проблемы функционирования ЖКХ на современном этапе // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика : [сайт]. - 2016. - №3-17. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sostoyanie-i-problemy-funktsionirovaniya-zhkh-na-sovremennom-etape> (дата обращения: 10.04.2020).

³ Канцер, Ю. А. Ресурсоснабжение жилищно-коммунального хозяйства России: вопросы теории и практики : монография / Ю. А. Канцер. — Москва : Юстицинформ. - 2017. – 196 с. — URL: <https://e.lanbook.com/book/92940> (дата обращения: 10.04.2020).

1997 года по 2016 год, расходы граждан на оплату услуг ЖКХ, в среднем стали отнимать 12 % семейного бюджета (ранее было 5%).¹

Бесконтрольный рост тарифов на услуги ЖКХ, не решил проблему разрушения инфраструктуры ЖКХ. Амортизация средств производства ЖКХ достигла в среднем 80%. При этом 30% основных фондов ЖКХ по стране (инженерные сети(водоснабжение, канализации, теплоснабжение), крупногабаритная техника и т.д.) функционируют сегодня за пределами срока своей эксплуатации.²

По данным Министерства строительства и ЖКХ РФ на 2019 год управляющие компании должны сегодня ресурсоснабжающим организациям полтриллиона рублей. Долг населения перед ресурсоснабжающими организациями 750 миллиардов рублей.³ И если организации ЖКХ(ресурсоснабжающие организации, управляющие организации, товарищества собственников жилья, жилищные кооперативы, организации по обслуживанию и ремонту жилищного фонда, многоотраслевые организации жилищно-коммунального хозяйства, жилищно-строительные кооперативы)⁴ могут сегодня защитить свои права собственноручно, то потребитель услуг данных организаций, в большинстве – население, от любых изменений в сфере ЖКХ страдает.

Одной из новых проблем для потребителя стало введение платы за «общедомовые нужды». В постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 были внесены изменения постановлением Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2013 г. № 344 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных

¹ Найден, С. Н. Расходы населения и бюджетов: некоторые итоги коммунальной реформы // Власть и управление на Востоке России : [сайт]. - 2017. - № 4-81. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rashody-naseleniya-i-byudzhetov-nekotorye-itogi-kommunalnoy-reformy> (дата обращения: 10.04.2020).

² Батина, И. Н. Состояние и проблемы функционирования ЖКХ... С. 61. (дата обращения: 10.04.2020).

³ Жандарова, И. И. Минстрой сообщил о размере долга населения по ЖКХ // Российская газета. Рубрика: Экономика : [сайт]. – 2019. – URL: <https://rg.ru/2019/01/22/minstroj-soobshchil-o-razmere-dolga-naseleniya-po-zhkh.html> (дата обращения: 11.04.2020).

⁴ Семенихин, В. В. Жилищно-коммунальное хозяйство, риэлтерская деятельность / В.В. Семенихин. - 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ГроссМедиа. РОСБУХ, 2016. - 929 с.

услуг»¹ и постановлением Правительства Российской Федерации от 19 сентября 2013 г. № 824 «О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».² Общедомовые нужды это ресурсы (электроэнергия, отопление, водоснабжение и т.д.), которые затрачиваются на обслуживание подъездов, подвалов многоквартирных домов и т.д. До сих пор у управляющих компаний либо ТСЖ, нет технической возможности снимать показания в один день со всех индивидуальных счётчиков и общего счётчика, также некоторые недобросовестные жильцы указывают заниженные показания, эти два фактора, в правовом поле не урегулированы, в связи, с чем плата за «общедомовые нужды» превышает фактический объём потраченных ресурсов.³ Проблема исчезнет, если показания всех индивидуальных приборов учёта и общего счётчика снимать в один-два дня, но сегодня в правовом поле данная проблема не урегулирована, поэтому переплата за «общедомовые нужды» добавляет процент к расходу домохозяйств на услуги ЖКХ.

С первого взгляда естественно за всю потребленную многоквартирным домом (далее - МКД) воду должны платить жильцы данного МКД, ясна цель Правительства «снизить нагрузку с управляющих организаций», однако реализация на деле нагружает квитанции потребителей. Ещё в нагрузку к квитанциям за жилищно-коммунальные услуги, добавилась новая, естественно необходимая плата за капитальный ремонт, но реализация данной инновации в сфере ЖКХ в итоге далась с трудом.

¹ О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг : Постановление Правительства Российской Федерации от 16.04.2013 № 344 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 11.04.2020).

² О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов : Постановление Правительства Российской Федерации от 19.09.2013 № 824 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 11.04.2020).

³ Гришмановский, Д. Ю. К вопросу Об оплате услуг на общедомовые нужды // Управление в современных системах : [сайт]. - 2014. - № 4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-ob-plate-uslug-na-obschedomovye-nuzhdy> (дата обращения: 12.04.2020).

Ежемесячная плата за капитальный ремонт обязательна для всех собственников квартир в многоквартирном доме (ст. 158, 168 ЖК РФ) Для каждого региона с 2014 года действует своя программа капитального ремонта (ст. 168 ЖК РФ), законом субъекта установлены свои минимальные «тарифы» взносов на капитальный ремонт (ст. 158, 169 ЖК РФ)¹. Стоит отметить, что жильцы многоквартирного дома, признанного аварийным, не платят за капитальный ремонт (ч. 2 ст. 169 ЖК РФ). Сегодня существует проблема в признании ветхого дома аварийным, то есть жильцы платят на протяжении 3 лет взносы на капитальный ремонт, а потом их дома признают аварийными и сносят.² Министерством строительства и ЖКХ РФ подготовлены поправки в ЖК РФ, предлагается региональную программу капитального ремонта дополнить подпрограммой для ветхого жилья, учитывающей степень износа и устанавливающей адекватные размеры взносов.³ Взносы на капитальный ремонт сегодня составляют порядка 20% от общей стоимости квартплаты, но согласно методическим рекомендациям утвержденным Министерством строительства и ЖКХ РФ при определении минимального размера взноса на капитальный ремонт субъект РФ должен «учитывать доступность минимального размера

¹ Кириченко, О. В. Права и обязанности граждан — собственников жилых помещений в многоквартирных домах : учебное пособие / О.В. Кириченко, Е.В. Накушнова. — Москва : Юстициформ, 2019. — 636 с.

² Жандарова, И. И. Нет ремонта, есть платеж // Российская газета. Рубрика: Экономика : [сайт]. — 2017. — URL: <https://rg.ru/2017/09/20/zhilcov-vethih-domov-predlozhili-osvobodit-ot-vznosov-na-kapremont.html> (дата обращения: 12.04.2020).

³ Егоров, М. М. Понятие ветхого жилья введут в Жилищный кодекс РФ // РИА Новости. Недвижимость : [сайт]. — 2019. — URL: <https://realty.ria.ru/20190408/1552476419.html> (дата обращения: 13.04.2020).

взноса для граждан – собственников жилых помещений в МКД с учётом совокупных расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг».¹ Ко всему региональный фонд капитального ремонта сегодня не способен обеспечить защиту собранных средств от инфляционных процессов в экономике.²

Размер установленного взноса сегодня доходит до 20% от общей суммы оплаты жилищно-коммунальных услуг для работающего населения. В процентном соотношении при зарплате на уровне минимального размера оплаты труда установленном в ХМАО – Югре 25 000 рублей (подробнее в аналитической части) в Нижневартовском районе³ на оплату услуг ЖКХ (Жилищные услуги, электричество (электрическое отопление), вода) расходы на услуги ЖКХ летом составляют 18% от зарплаты, а зимой доходит до 30%. Социальными выплатами конкретно в нашем поселении пользуются около 5% семей.

Следующей инновацией, оплаченной потребителями, стала плата за обращение с твёрдыми коммунальными отходами (далее - ТКО). Естественно имеет место быть проблема в сфере экологии, только за 2018 год в России из 70 млн. тонн ТКО, только 7% было утилизировано в соответствии с экологическими нормами.⁴ Статья 42 Конституции РФ то же время закрепляет «право на благоприятную окружающую среду», которое нарушалось на протяжении нескольких десятков лет. Сегодня в соответствии с пунктом 1 статьи 24.6. Федерального закона от 24.06.1998

¹ Маслей, С. Э. Правовое регулирование финансирования и проведения капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома // Вестник Омского университета серия. Право : [сайт]. — 2015. — № 4. — URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/297470> (дата обращения: 13.04.2020).

² Чернышов, Л. Н. Капитальный ремонт многоквартирных домов: проблемы формирования и направления развития // Известия БГУ : [сайт]. — 2015. - №1. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kapitalnyy-remont-mnogokvartirnyh-domov-problemy-formirovaniya-i-napravleniya-razvitiya> (дата обращения: 13.04.2020).

³ Минимальный размер оплаты труда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре // Департамент труда и занятости населения ХМАО – Югры : официальный сайт. — 2020. — URL: <https://deptrud.admhmao.ru/minimalnyy-razmer-oplaty-truda-v-yugre/354448/razmer-minimalnoy-zarabotnoy-platy-v-yugre> (дата обращения: 13.04.2020).

⁴ Соколова, О. Г. Формирование модели управления твердыми коммунальными отходами // ЭТАП : [сайт]. - 2019. - №3. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-modeli-upravleniya-tverdymi-kommunalnymi-othodami> (дата обращения: 14.04.2020).

№ 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления» сбор ТКО обеспечивается региональным оператором.¹

Предельные тарифы на ТКО устанавливаются органами исполнительной власти субъектов. В ХМАО-Югре данный тариф установлен приказом региональной службы по тарифам ХМАО-Югры от 30.11.2017 № 146-нп «Об утверждении предельных тарифов на регулируемые виды деятельности в области обращения с твердыми коммунальными отходами, оказываемые операторами по обращению с твердыми коммунальными отходами».² Изменения в данный приказ вносились несколько раз³. В итоге на официальном сайте АО «Югра-Экология» (Региональный оператор по обращению с ТКО в ХМАО-Югре) в разделе потребителям есть калькулятор расчёта платы за обращение с ТКО.⁴ Согласно данному расчёту, плата за ТКО рассчитывается за каждого прописанного человека. В сельском поселении Вата, для семьи из четырёх человек данная плата составит 346 рублей в месяц.

Проблема для потребителя в такой организации сбора платы за обращение с ТКО кроется в двух моментах. Первое это не учитывается отдельный тариф для детей, а ведь объём мусора взрослого минимум в два раза превышает мусор ребёнка. Вторая проблема это нестабильность тарифов, ведь это чистой воды бизнес, однако АО «Югра-Экология» в данном моменте снизили тарифы на 2%.⁵

¹ Об отходах производства и потребления : Федеральный закон от 24.06.1998 № 89-ФЗ (ред. от 27.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 14.04.2020).

² Об утверждении предельных тарифов на регулируемые виды деятельности в области обращения с твердыми коммунальными отходами, оказываемые операторами по обращению с твердыми коммунальными отходами : Приказ региональной службы по тарифам ХМАО-Югры от 30.11.2017 № 146-нп // Официальный интернет-портал Региональной службы по тарифам ХМАО-Югры (<https://rst.admhmao.ru>) : [сайт]. – URL: <https://rst.admhmao.ru/dokumenty/prikazy-sluzhby/obrashchenie-s-tverdymi-kommunalnymi-otkhodami/tarify/2017/1038736/prikaz-ot-30-noyabrya-2017-goda-146-np> (дата обращения: 14.04.2020).

³ База принятых тарифных решений Ханты-Мансийский автономный округ // Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. – URL: <http://bptr.eias.admhmao.ru/> (дата обращения: 14.04.2020).

⁴ Калькулятор расчета платы за обращение с ТКО // АО «Югра-Экология» : официальный сайт. – 2019. – URL: <https://yugra-ecology.ru/kalkulyator/> (дата обращения: 14.04.2020).

⁵ Снижение тарифа на обращение // Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. – URL: <https://yugra-ecology.ru/novosti/snizhenie-tarifa-na-obrashhenie-s-tko/> (дата обращения: 15.04.2020).

На рынке жилищно-коммунальных услуг существуют также неотключаемые потребители: медучреждения, объекты Минобороны, ФСБ, МЧС, ФСО, организации железнодорожного транспорта, промышленные потребители и т.д.¹

Отключение от систем ЖКХ данных потребителей может привести к неблагоприятным экономическим и социальным последствиям. Однако долги только промышленных и потребителей-юридических лиц на I квартал 2019 года достигли 530, 2 млрд рублей (водоснабжение, водоотведение, газо-тепло- и электроснабжение, плата за содержание), при том, что долги населения и обслуживающих население организаций ЖКХ составили 564,5 млрд рублей, в общем долги за ЖКУ в России в 2019 году перевалили за сумму 1 трлн рублей.²

Что касается обычных потребителей, то в соответствии с постановлением Правительства РФ от 04.05.2012 № 442 (ред. от 22.06.2019) "О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии" если гражданин не платит за электроэнергию на протяжении двух месяцев, то он уведомляется о неуплате и ему даётся срок 20 дней на погашение долга. После вам может быть частично ограничена электроэнергия на 3 дня, далее электроэнергию отключают полностью. При этом введение полного ограничения в отношении «неотключаемого потребителя» до получения уведомления о готовности к такому отключению не допускается.³ Как мы

¹ Карякин, А. М. Разработка метода грейдинга в целях материального стимулирования в сбытовых энергетических компаниях // Вестник Ивановского государственного энергетического университета : [сайт]. — 2018. — № 1. — URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/307324> (дата обращения: 15.04.2020).

² Долги россиян за услуги ЖКХ достигли 564,5 млрд. рублей // Газета Известия : официальный сайт. — 2019. — URL: <https://iz.ru/914883/2019-08-28/dolgi-rossiiian-za-uslugi-zhkkh-dostigli-5645-mlrd-rublei> (дата обращения: 15.04.2020).

³ О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии (вместе с «Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии», «Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии») : Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 (ред. от 01.04.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. — URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 16.04.2020).

видим закон более проработан в отношении промышленных и бюджетных организаций, обычным потребителям никакие «финансовые каникулы» не предоставляются.

Права потребителя деградируют с каждым годом. Об этом говорят скачкообразный рост жилищно-коммунальных тарифов за последние десятилетия, лавинообразный рост долгов потребителей перед ресурсоснабжающими организациями, молниеносные инновации в сфере ЖКХ с беспорядочной реализацией, «малонаказуемая» коррупция в комплексе ЖКХ, нюансы в получении социальных компенсаций оплаты за ЖКХ, пересортица законодательной базы в сфере ЖКХ, правовой приоритет за прочими потребителями, кроме населения.

3.2 Анализ государственного доклада «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018» в части комплекса жилищно-коммунальных услуг

Рассматриваемый доклад подготовлен Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Это официальный документ с объективной систематизированной аналитической информацией, объём доклада составляет 324 страницы с приложениями.¹

За 2018 год органами Роспотребнадзора приняты 326 369 обращений, из них 189 530 обращений (58,1 %) касаются сферы предоставления услуг. Из данных 189 530 обращений 42 895 обращений (22,6 %) относятся к сфере жилищно-коммунального сектора. В соответствии со статистикой, приведенной по другим годам 2016 год – 29,6%; 2017 год – 27,2%, есть тенденция к сокращению обращений в данной сфере, однако с чем это связано данных нет. При этом следует учитывать,

¹ Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018» // Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека : официальный сайт. – 2018. – URL: <https://www.rosпотребнадзор.ru/upload/iblock/332/gosudarstvennyy-doklad-zashchita-prav-potrebiteley-v-rossiyskoy-federatsii-v-2018-godu.pdf> (дата обращения: 16.04.2020).

что в общем объёме от населения поступило 66,4 % обращений, и также с 2012 года наблюдается тенденция на снижение.¹

На интернет-ресурсе ГИС ЖКХ размещается информация органов государственного жилищного надзора. Согласно данной информации, за 2018 год проведено 99 142 проверки, выявлено 160 976 нарушений:

-18 241 нарушение требований законодательства о раскрытии информации (11,33 %) (в соответствии с пунктом 3 постановления Правительства РФ от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»² управляющая организация должна раскрывать информацию потребителю о своей организационно-хозяйственной структуре, перечне обслуживаемых домов, о выполняемых работах (услугах), сведения о поставщиках коммунальных услуг, информацию о капитальном ремонте, о собраниях собственников, об административных штрафах организации и т.д.);

-8 380 нарушений качества предоставления коммунальных услуг (5,2 %) (в соответствии с приложением № 1 «Требования к качеству коммунальных услуг» постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 это перебой в электроснабжении более чем 24 часа; несоответствие напряжения тока в сети; перебои в отоплении дома, газоснабжении, водоотведении, водоснабжении; отклонение состава и свойств воды, недостаток давления в системе; задержки вывоза мусора более чем раз в трое суток и т.д.);

-14 437 нарушений порядка расчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги (8,97 %) (К примеру, необоснованный рост платы за жилищно-коммунальные услуги).³

¹ Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018»... С. 17.

² Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами : Постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 (ред. от 27.03.2018) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 18.04.2020).

³ Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018»... С. 103.

Нарушения организаций комплекса ЖКХ, в сфере законодательно урегулированного обязательного раскрытия информации, ведут к появлению недостоверной информации, которая в свою очередь снижает потребительскую лояльность. В социально-психологическом ключе потребительская лояльность – это отношение потребителя к товару/услуге основанное на обобщении мнений в обществе к данному товару/услуге (Б. Райе, Я. Хофмер и др.).¹ К примеру, согласно данным пресс-центра Правительства ХМАО-Югры, в конце 2014 года плату взносов на капитальный ремонт осуществляли 43% потребителей в округе.² По данным Югорского фонда капитального ремонта многоквартирных домов, на 1 августа 2019 года оплатили взносы на капитальный ремонт уже 87,56% потребителей округа.³ Таким образом, следует, что с начала введения платы взносов на капремонт, информация до потребителей не была доведена должным образом, и низкая потребительская лояльность к фонду, в итоге, привела многих потребителей к накопленным долгам и судебным тяжбам. В настоящее время любому потребителю необходимо, прежде всего, научиться фильтровать информацию, пользоваться достоверными (официальными) источниками информации. В противном случае потребитель нарушит свои обязанности и понесёт правовую ответственность.

Далее в рассматриваемом государственном докладе подчёркиваются реальные государственные действия в обеспечении защиты прав потребителей в сфере управления многоквартирным домом: введение с 01.05.2015 года лицензирования деятельности по управлению МКД (появилась ответственность управляющих ор-

¹ Фирсанова, О. В. Взаимосвязь воспринимаемой социальной ответственности компании и потребительской лояльности // Проблемы современной экономики : [сайт]. - 2013. - № 1-45. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-vosprinimaemoy-sotsialnoy-otvetstvennosti-kompanii-i-potrebitelskoy-loyalnosti> (дата обращения: 18.04.2020).

² В Югре собираемость взносов на капитальный ремонт составляет почти 70% // Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. – URL: <https://admhmao.ru/press-center/vse-press-relizy/469159/> (дата обращения: 18.04.2020).

³ Рейтинг собираемости взносов на капремонт среди муниципалитетов Югры // Югорский фонд капитального ремонта многоквартирных домов : официальный сайт. – 2019. – URL: <http://kapremontugra.ru/index.php/novosti/1358-rejting-sobiraemosti-vznosov-na-kapremont-sredi-munitsipalitetov-yugry> (дата обращения: 18.04.2020).

ганизаций); утверждение стандартов сервиса аварийно-диспетчерских служб (локализация аварий в течение 30 минут с момента заявки); утверждение Федерального закона от 03.04.2018 г. № 59-ФЗ «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации»¹ - позволило заключать потребителям прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями; принятие постановления Правительства Российской Федерации от 28.12.2018 г. № 1708 «О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов по вопросу предоставления коммунальной услуги по отоплению в многоквартирном доме»² - позволило потребителям платить за тепловую энергию по установленному счётчику в квартире, вне зависимости есть ли такие счётчики в других квартирах, тем самым исключена возможность удвоения платы за отопление.³

Также в докладе даётся характеристика судебной защите прав потребителей, обозначаются мероприятия национальной системы защиты прав потребителей, рассматриваются пути развития системы информирования и консультирования потребителей, а также результаты международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

Согласно данным доклада относительно защиты прав потребителей в части комплекса жилищно-коммунальных услуг получаются следующие выводы: сегодня пятая часть обращений в Роспотребнадзор касаются сферы жилищно-коммунальных услуг, есть тенденции на снижение, ранее данный показатель составлял одну четвертую часть всех обращений; государство многое делает для систематизации и открытости комплекса ЖКХ в целом для потребителей, этому способствует

¹ О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации : Федеральный закон от 03.04.2018 г. № 59-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 19.04.2020).

² О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов по вопросу предоставления коммунальной услуги по отоплению в многоквартирном доме : Постановление Правительства Российской Федерации от 28.12.2018 № 1708 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 19.04.2020).

³ Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018... С. 109.

система ГИС ЖКХ; также защищая права потребителей, в частности населения, государство сегодня совершенствует законодательство – введено лицензирование управляющих организаций, приняты стандарты сервиса аварийно-диспетчерских служб, потребителям дано право заключать договоры на поставку ресурсов напрямую с ресурсоснабжающими организациями.

Тем не менее, проблемы имеют место быть. В первую очередь это правонарушения управляющих организаций, а именно: нераскрытие информации о коммунальных услугах; завышение размеров платы за коммунальные услуги посредством ошибок в расчётах; низкое качество предоставления коммунальных услуг. Всё это следствие низкой организационной культуры управляющих организаций. Учитывая растущий уровень правовой грамотности среднестатистического потребителя, степень его правосознания, следует, что сегодня существует огромная масса «неучтенных» нарушений прав потребителей коммунальных услуг.

Согласно рассмотренному государственному докладу Роспотребнадзора, виден перечень конкретных действий сделанных законодательной и исполнительной властью для обеспечения защиты прав потребителей коммунальных услуг. При этом указывается и на совершенствование вопроса судебной властью.

3.3 Анализ судебной практики в сфере защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

В 2018 году количество рассмотренных дел в сфере жилищно-коммунальных услуг возросло на 25% к показателям 2017 года. Так же позитивными выглядят показатели доли рассмотренных судебных дел о защите прав потребителей, в которых требования заявителя были удовлетворены. В сфере коммунальных услуг это 79%, в сфере жилищных услуг – 86% рассмотренных дел.¹ При этом с другой стороны совершенствуется и судебный механизм взыскания долгов с потребителей жилищно-коммунальных услуг. В общей массе гражданских дел (за 2018 год) – 17,3

¹ Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018»... С. 161.

млн, 7,1 млн – дела о жилищных спорах. Согласно динамике с 2014 количество данных дел увеличилось вдвое. Более 90% дел о жилищных спорах составляют дела: о взыскании платы за коммунальные услуги и взносов за капитальный ремонт.¹

К самостоятельной защите своих прав в судебном процессе следует подходить основательно. Важно особо акцентировать внимание на том, чтобы доказательства по делу были собраны в соответствии с требованиями законодательства. Так, Судебной коллегией по гражданским делам суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры было вынесено апелляционное определение от 28 января 2020 года на апелляционную жалобу, по гражданскому делу по иску Гребенкина С. Ю. к ТСЖ «Радужное» об устранении недостатков при оказании жилищных услуг, списании начислений за услугу «Содержание и ремонт», на решение Советского районного суда от 28 октября 2019 года, которым постановлено: «В удовлетворении иска Гребенкина С. Ю. к ТСЖ «Радужное» - отказать».²

Согласно мотивировочной части апелляционного определения установлено, что Гребенкин С. Ю. обратился в суд с иском к ТСЖ «Радужное», в котором просил обязать ответчика безвозмездно устранить недостатки, в части некачественного выполнения теплоизоляции наружной стены (полагает, что устранить недостатки возможно лишь при обшивке здания теплоизолирующим материалом); произвести списание начислений по услуге «Содержание и ремонт» за период с 01 сентября 2017 года по 30 сентября 2019 года в сумме 2 134,75 руб. Претензия истца об устранении указанных недостатков и производстве перерасчета за период с 01.09.2017 года по 31 апреля 2019 года оставлена ТСЖ «Радужное» без удовлетворения. Со-

¹ Верховный суд подвел итоги работы судов за 2018 год // ООО «ПРАВОдник» : официальный сайт. -2019. – URL: <https://pravo.ru/story/209019/> (дата обращения: 20.04.2020).

² Апелляционное определение Судебной коллегии по гражданским делам суда ХМАО-Югры 33-487/2020(2-676/2019) // Официальный сайт суда ХМАО-Югры (<https://oblsud--hmao.sudrf.ru/>) : [сайт]. – URL: https://oblsud--hmao.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=2064673&delo_id=5&new=5&text_number=1 (дата обращения: 20.04.2020).

ветским районным судом постановлено вышеизложенное решение. Истец ссылается на акта обследования, которым, с его слов, подтверждается факт ненадлежащего исполнения председателем правления ТСЖ «Радужное» своих обязательств перед собственниками помещений, системности невыполнения ответчиком требований по содержанию и текущему ремонту дома.

Далее Судебная коллегия сделала следующие выводы: согласно перечню обязательных работ по содержанию и ремонту многоквартирного дома ТСЖ «Радужное», при выполнении ремонта конструктивных элементов здания, в частности стен и фасадов ответчик осуществляет герметизацию стыков, заделку и восстановление архитектурных элементов, смену участков. Поэтому оснований для удовлетворения требований, в части обшивки здания теплоизолирующим материалом, действительно нет. Это означает, что потребитель в данном случае не ознакомился с нормативными документами, где конкретизированы обязанности ТСЖ «Радужное», в связи с чем выдвинул безосновательные требования.

Следующим выводом коллегии стало признание того, что доказательства не являются допустимыми. Так первый акт обследования температурного режима от 06 февраля 2019 года не содержит информации об адресе и собственнике жилого помещения, в котором проводилось обследование, в связи с чем не может быть признан надлежащим доказательством. Акт обследования от 24 января 2018 года содержит сведения о несоответствии температурного режима, но в связи с отсутствием в акте причины возникновения несоответствия температурного режима в квартире - акте также признан не допустимым доказательством. Данные ошибки были допущены потребителем в силу недостаточного изучения своей ситуации, возможно гражданин Гребенкин С.Ю. либо самостоятельно прочитал одну из тысяч статей в интернете, либо сделал всё по рекомендациям знакомых. Очевидно в современном насыщенном информационном пространстве, имеет место быть дезинформация. Поэтому гражданину Гребенкину, в данном случае необходимо было

в первую очередь проконсультироваться по телефону горячей местной территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре в г. Югорске и Советском районе.

В заключительной части определения указано, что судом первой инстанции правильно указано, что работы по утеплению и ремонту фасада многоквартирного дома относятся к капитальному ремонту и решение о проведении данного вида работ принимается общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме. Вопреки доводам жалобы, наличие вышеуказанных актов обследования факт ненадлежащего исполнением председателем правления ТСЖ «Радужное» своих обязательств перед собственниками помещений, системности невыполнения требований по содержанию и текущему ремонту не подтверждает, поскольку представленные истцом акты не соответствуют требованиям относимости и допустимости доказательств. Каких-либо иных надлежащих доказательств (экспертного заключения, тепловизионного обследования жилого помещения) истцом не представлено. Возможно, ТСЖ «Радужное» и нарушила права гражданина Гребенкина, но по причине требований сформулированных за рамками правового поля и ненадлежащим образом собранных доказательств, Судебная коллегия по гражданским делам суда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры определила решение Советского районного суда от 28 октября 2019 года оставить без изменения, апелляционную жалобу Гребенкина С. Ю. - без удовлетворения.

В защите прав потребителя, как показывает практика, все «правовые» методы хороши. Так 14 ноября 2019 года Нижневартовским городским судом ХМАО-Югры было рассмотрено гражданское дело по исковому заявлению Бобраковой Л. В. к муниципальному унитарному предприятию «Сельское жилищно-коммунальное хозяйство» о возмещении ущерба.¹

¹ Решение Нижневартовского городского суда ХМАО-Югры по гражданскому делу № 2-4375/2019 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Нижневартовского городского суда ХМАО-Югры. (<https://vartovgor--hmao.sudrf.ru/>) : [сайт]. – URL: https://vartovgor--hmao.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=19250479&delo_id=1540005&new=&text_number=1 (дата обращения: 20.04.2020).

Судом установлено, что Бобракова Л.В. 28 февраля 2019 года припарковала принадлежащий ей автомобиль Lifan X60FL на стоянке около 2-го подъезда, близ деревянного ограждения, перед домом 18 по <адрес> в д.Вата. В этот же день ЖКХ муниципального унитарного предприятия «Сельское жилищно-коммунальное хозяйство» (далее – МУП «СЖКХ») производило работы по очищению крыши дома, в результате которых автомобиль истца был поврежден. По обращению истца в дежурную часть МОМВД России «Нижевартовский» была произведена проверка, которой установлено, что повреждения автомобилю истца были причинены в результате работ ЖКХ по очищению крыши дома. Из материалов дела следует, что в данной ситуации гражданка Бобракова Л.В. сразу вызвала сотрудников полиции. Несмотря на факт того, что полицией было вынесено постановление об отказе в возбуждении уголовного дела, были собраны запроотоколированные надлежащие доказательства для суда, а именно: из протокола осмотра места происшествия от <дата> с фототаблицей, проводимого УУП ОУУП ПДН МОМВД РФ «Нижевартовский», усматривается, что на месте происшествия возле <адрес> был произведен осмотр автомобиля LIFAN X60 FL, государственный регистрационный номер №, и выявлены повреждения, так же установлено, что расстояние от стены <адрес> до ограждения (забора) составляет 4 м.

Далее суд указывает, что расклеенное администрацией СЖКХ объявление «возможен сход снега и ближе чем на 3-4 м от дома не ставить автотранспорт, отчет этого расстояния считается от первой ступеньки крыльца дома» не соответствует требованиям и положениям «Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» и разделу 12 Правил дорожного движения Российской Федерации (дворовая территория не входит в перечень мест, где запрещена остановка или стоянка автомобилей).

Так же интересным остаётся момент, в требованиях истца. Так Бобраковой Л.В. считала, что так как <адрес> в д. Вата обслуживается МУП «СЖКХ» и причиной повреждения автомобиля истца послужило ненадлежащее исполнение обязанностей ответчиком по уборке снега с данного дома, то действия последнего состоят

в прямой причинно-следственной связи с наступившими последствиями. Поскольку истец является собственником <адрес> д. Вата, находящегося в управлении МУП «СЖКХ», то правоотношения между сторонами регулируются нормами Закона «О защите прав потребителей». Учитывая, что ответчик 24 марта 2019 года отказал в возмещении ущерба, то он должен уплатить проценты, предусмотренные ст.395 Гражданского кодекса Российской Федерации, за период просрочки с 24 марта 2019 года по 24 октября 2019 года (214 дней) в размере 374955,82 рубля. Так как на претензию истца о компенсации причиненного ущерба, ответчиком было отказано, то просит взыскать с последнего материальный ущерб в размере 169213 рублей, проценты в размере 374955,82 рублей, компенсацию морального вреда – 10000 рублей, расходы по оплате услуг эксперта – 6000 рублей, а также штраф в размере 50%.

Судом было принято следующее решение: взыскать с МУП «СЖКХ» в пользу Бобраковой Л. В. в счет возмещения материального ущерба сумму в размере 163 431 рубль (была проведена повторная экспертиза повреждений авто), компенсацию морального вреда – 1000 рублей (в 10 раз меньше заявленного требования, так как учитывались обстоятельства, принцип разумности и справедливости), расходы по оплате услуг оценщика – 1801 рубль 80 копеек, штраф в размере 82215 рублей 50 копеек. В остальной части иска Бобраковой Л. В. к МУП «СЖКХ» - отказать. А именно проценты в размере 374955,82 рублей были признаны судом необоснованными требованиями, так как характер возникших между сторонами правоотношений (деликтные обязательства) право на взыскание процентов в порядке ст. 395 Гражданского кодекса РФ у Бобраковой Л.В. еще не возникло, поскольку денежное обязательство возникнет только после вступления решения суда о возмещении ущерба в законную силу.

Сравнивая два рассмотренных дела, можно прийти к следующим выводам:

-самостоятельная защита прав потребителя в суде требует понимания некоторых основ гражданского права, гражданского процессуального права;

-всегда необходимо уделять достаточное внимание сбору доказательств и их качеству, так как суд оценивает ситуацию только по доказательствам;

-всегда необходимо по максимуму использовать все доступные правовые способы защиты своих прав;

-если ставки в деле слишком высоки, то необходимо обратиться к квалифицированному юристу.

В настоящее время в обществе прослеживается тенденция, на некачественное использование досудебного порядка урегулирования спора потребителями. Особенно данное явление наблюдается в сфере жилищно-коммунальных услуг. Потребители оказываются уязвимыми в судебном процессе в основном по двум причинам: дезинформация и недоверие к государственным (муниципальным) органам власти. Для обеспечения качественной защиты прав потребителя в судебном процессе сегодня недостаточно предоставить последнему только свободу действий (самостоятельная защита, выбор источников информации), необходимо донести до потребителей уже существующий достаточно подробный алгоритм действий по защите своих прав, разработанный авторами О.Е. Фроловой, С.С. Сохраниным, Р.А. Шепсом и представленный в справочном пособии «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: как отстоять свое право на комфортное проживание в многоквартирном доме». При правильном использовании данного справочного пособия качество самого процесса защиты нарушенных прав улучшится в разы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании проведенного исследования, можно прийти к следующим выводам:

1. В настоящее время в России созданы благоприятные условия на федеральном уровне по регулированию и защите прав потребителей жилищно-комму-

нальных услуг. Такие условия созданы не только на уровне публично-правовых образований, но и на уровне территориального публичного коллектива, так и в частном порядке. Положения Закона о защите прав потребителей и «Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» ориентированы на защиту интересов потребителя. Своевременно совершенствуется правоприменительная практика, которая нашла отражение в Пленуме Верховного Суда РФ по данному вопросу. Президент РФ также участвует в качественном развитии института защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг посредством принятия Указов. Тем не менее, многообразие правовой информации создаёт проблему нарастающей её неконструктивности и недоступности для потребителя. Поэтому, для понимания потребителем необходимых правовых основ предлагается оптимизировать нормативно-правовую базу федерального уровня и принять «Кодекс прав потребителей», считаю это обоснованным и крайне необходимым.

2. Субъекты РФ не наделены полномочиями по нормативно-правовому регулированию правоотношений в области защиты прав потребителей. Вместе с тем субъекты РФ реализуют и обеспечивают защиту прав потребителей. В Ханты-Мансийском автономном округе - Югре создана мощная информационная поддержка потребителей жилищно-коммунальных услуг. Проблемой здесь является то что о данной системе информационной поддержки, потребитель владеет не в полной мере (например многие мои односельчане не знают о ней.) Проблемой остаётся тот факт, что рыночная по сути сфера предоставления жилищно-коммунальных услуг управляется органами местного самоуправления, как итог отсутствие конкуренции и ориентированность на неэффективное получение прибыли в дотационной сфере ведут к деградации сетей и основных фондов организаций жилищно-коммунальных хозяйств, в последствии данные непроизводительные затраты компенсируются посредством повышения тарифов на услуги. Поэтому полагаем, что для эффективного развития отрасли и как следствие в целях укрепления прав потребите-

лей, необходимо в отдельных районах (например, ХМАО-Югра) создать государственные учреждения жилищно-коммунального хозяйства без коммерческой основы, то есть без цели получения прибыли, при этом в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг максимально задействовать субъекты малого и среднего предпринимательства.

3. Применение досудебного порядка защиты нарушенных прав потребителя в сфере жилищно-коммунального хозяйства ограничено отдельными установленными в законе случаями. Полагаем, что к досудебному порядку защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг необходимо в достаточном объеме готовить доказательственную базу. В том числе обратиться в контролирующие органы по сбору дополнительной информации для использования её в судебном процессе. В этой связи считаем целесообразным и правильным распространить досудебный порядок обращения в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Данное предложение обосновывается тем что суды сталкиваются с неправильно составленными исковыми заявлениями, не собранными либо неправильно собранными доказательствами, излишне эмоциональными, и не редко агрессивного характера. Прежде чем обращаться в суд за защитой своих прав, необходимо просчитать цену иска и решить стоит ли защищать свои права самостоятельно, либо привлекать помощь профессионалов.

4. В условиях всеобщей цифровизации и информатизации по заказу государства были созданы государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей (ГИР ЗПП) и государственная информационная система жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ). Информационный ресурс ГИР ЗПП по большей части является слабым информационным ресурсом с плохой организацией предоставления информации потребителю. Реальную пользу для потребителя коммунальных услуг предоставляет система ГИС ЖКХ. В данной системе потребитель имеет возможность не только ознакомиться с информационными материалами, нормативно-правовыми актами, но и направить официальные обращения в

органы власти, управляющие и ресурсоснабжающие организации, заключить договор управления. Проблемой сегодня является то, что не многие потребители жилищно-коммунальных услуг имеют личный кабинет в системе ГИС ЖКХ, но у всех есть аккаунты в социальных сетях. Поэтому в перспективе необходимо перенести отношения потребитель-исполнитель жилищно-коммунальных услуг, именно в информационное правовое поле.

5. Кризис правоотношений между потребителем и поставщиком жилищно-коммунальных услуг заключается в систематическом повышении тарифов за коммунальные услуги, при одновременном понижении качества данных услуг и росте долга потребителей за услуги ЖКХ. Поэтому с целью обеспечения массовой применяемости мер социальной поддержки потребителей жилищно-коммунальных услуг (компенсации расходов на оплату жилых помещений и коммунальных услуг отдельным категориям граждан и субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг), предлагается дополнить постановление Правительства РФ «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» соответствующим разделом.

Таким образом, в целях баланса интересов сторон правоотношения в сфере жилищно-коммунального хозяйства предлагаем ввести обязательной претензионный порядок и закрепить данное положение в статье 11 Жилищного кодекса Российской Федерации.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Нормативно-правовые акты

1.1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) (с учётом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 03.03.2020).

1.2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 16.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 03.03.2020).

1.3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 № 117-ФЗ (ред. от 27.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 05.03.2020).

1.4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 01.03.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 07.03.2020).

1.5. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (ред. от 02.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 27.03.2020).

1.6. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (ред. от 06.02.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 03.03.2020).

1.7. О внесении изменения в статью 5 Федерального конституционного закона «О Верховном Суде Российской Федерации» в связи с совершенствованием примирительных процедур : Федеральный конституционный закон от 26.07.2019 № 3-ФКЗ // Официальный интернет-портал правовой информации

(www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 30.03.2020).

1.8. О защите прав потребителей : Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 04.03.2020).

1.9. О прокуратуре Российской Федерации : Федеральный закон от 17.01.1992 № 2202-1 (ред. от 06.02.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 26.03.2020).

1.10. Об отходах производства и потребления : Федеральный закон от 24.06.1998 № 89-ФЗ (ред. от 27.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 14.04.2020).

1.11. О государственных и муниципальных унитарных предприятиях : Федеральный закон от 14.11.2002 № 161-ФЗ (ред. от 27.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 16.03.2020).

1.12. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 08.04.2020).

1.13. Об исполнительном производстве : Федеральный закон от 02.10.2007 № 229-ФЗ (ред. от 02.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 02.04.2020).

1.14. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального

контроля : Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ (ред. от 02.08.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 25.03.2020).

1.15. О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации : Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ (ред. от 26.07.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 12.03.2020).

1.16. О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации : Федеральный закон от 03.04.2018 г. № 59-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 19.04.2020).

1.17. О внесении изменений в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях : Федеральный закон от 18 марта 2019 № 26-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 08.03.2020).

1.18. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации : Федеральный закон от 26.07.2019 № 197-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 30.03.2020).

1.19. О внесении изменений в статью 333.40 части второй Налогового кодекса Российской Федерации в связи с совершенствованием примирительных процедур : Федеральный закон от 26.07.2019 № 198-ФЗ // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 30.03.2020).

1.20. О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг : Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 600 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 09.03.2020).

1.21. Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность : Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 (ред. от 23.11.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 08.03.2020).

1.22. Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами : Постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 (ред. от 27.03.2018) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 18.04.2020).

1.23. О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов») : Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (ред. от 13.07.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 06.03.2020).

1.24. О функционировании розничных рынков электрической энергии, полном и (или) частичном ограничении режима потребления электрической энергии (вместе с «Основными положениями функционирования розничных рынков электрической энергии», «Правилами полного и (или) частичного ограничения режима потребления электрической энергии») : Постановление Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 442 (ред. от 01.04.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 16.04.2020).

1.25. О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам предоставления коммунальных услуг : Постановление Правительства Российской Федерации от 16.04.2013 № 344 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 11.04.2020).

1.26. О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами (вместе с «Правилами осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами») : Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.05.2013 № 416 (ред. от 13.09.2018) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 08.03.2020).

1.27. О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов : Постановление Правительства Российской Федерации от 19.09.2013 № 824 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 11.04.2020).

1.28. О лицензировании предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами : Постановление Правительства Российской Федерации от 28.10.2014 № 1110 (ред. от 13.09.2018) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 04.03.2020).

1.29. О внесении изменений в Правила предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов по вопросу предоставления коммунальной услуги по отоплению в многоквартирном доме : Постановление Правительства Российской Федерации от 28.12.2018 № 1708 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 19.04.2020).

1.30. О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросу договорных отношений между собственниками помещений в многоквартирных домах и ресурсоснабжающими организациями : Постановление Правительства Российской Федерации от 13.07.2019 № 897 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 07.03.2020).

1.31. Об утверждении Стратегии развития жилищно-коммунального хозяйства в РФ на период до 2020 года : Распоряжение Правительства Российской Федерации от 26.01.2016 № 80-р // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 09.03.2020).

1.32. О регулировании отдельных жилищных отношений в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре : Закон ХМАО - Югры от 06.07.2005 № 57-оз (ред. от 10.12.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 12.03.2020).

1.33. О некоторых вопросах жилищно-коммунальной политики в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре : Закон ХМАО - Югры от 30.04.2011 № 32-оз (ред. от 30.09.2013) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 13.03.2020).

1.34. О бесплатной юридической помощи в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре : Закон ХМАО - Югры от 16.12.2011 № 113-оз (ред. от 21.11.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 12.03.2020).

1.35. О Координационном совете при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей : Постановление Губернатора ХМАО-Югры от 19.10.2017 № 118 // Официальный

интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 11.03.2020).

1.36. О Консультационно-правовом центре по вопросам защиты и обеспечения прав граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг : Постановление Правительства ХМАО – Югры от 13.10.2011 № 384-п // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 14.03.2020).

1.37. О службе жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : Постановление Правительства ХМАО – Югры от 25.06.2012 № 216-п (ред. от 19.07.2019) // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 23.03.2020).

1.38. О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Профилактика правонарушений и обеспечение отдельных прав граждан» : Постановление Правительства ХМАО-Югры от 5 октября 2018 года № 348-п // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 10.03.2020).

1.39. Об утверждении предельных тарифов на регулируемые виды деятельности в области обращения с твердыми коммунальными отходами, оказываемые операторами по обращению с твердыми коммунальными отходами : Приказ региональной службы по тарифам ХМАО–Югры от 30.11.2017 № 146-нп // Официальный интернет-портал Региональной службы по тарифам ХМАО-Югры (<https://rst.admhmao.ru>) : [сайт]. – URL: <https://rst.admhmao.ru/dokumenty/prikazy-sluzhby/obrashchenie-s-tverdymi-kommunalnymi-otkhodami/tarify/2017/1038736/prikaz-ot-30-noyabrya-2017-goda-146-np> (дата обращения: 14.04.2020).

1.40. Об Общественном совете города Нижневартовска по вопросам жилищно-коммунального хозяйства : Постановление администрации города Нижне-

вартовска от 06.03.2019 № 145 // Официальный интернет-сайт администрации города Нижневартовска (<https://www.n-vartovsk.ru>) : [сайт]. – URL: https://www.n-vartovsk.ru/inf/obs/os_zhkh/npa_oszhkh/314060.html (дата обращения: 07.03.2020).

1.41. Об утверждении административного регламента исполнения функции муниципального жилищного контроля на территории сельского поселения Вата : Постановлением администрации сельского поселения Вата № 60 от 08.07.2014 // Официальный интернет-сайт администрации сельского поселения Вата (<https://www.adminvata.ru>) : [сайт]. – URL: <http://adminvata.ru/documents/470.html> (дата обращения: 24.03.2020).

2. Научная и учебная литература

2.1. Гонгало, Б. М. Гражданское право : учебник. В 2 т. / Б.М. Гонгало. - Т. 1. 2-е изд. перераб. и доп.- Москва : Статут, 2017. – 511 с.

2.2. Кириченко, О. В. Права и обязанности граждан — собственников жилых помещений в многоквартирных домах : учебное пособие / О.В. Кириченко, Е.В. Накушнова. — Москва : Юстицинформ, 2019. – 636 с.

2.3. Королева, Я. Ю. Потребитель много требует? / Я.Ю. Королева // Руководитель бюджетной организации. - 2014. - № 3. - С. 43-50.

2.4. Семенихин, В. В. Жилищно-коммунальное хозяйство, риэлтерская деятельность / В.В. Семенихин. - 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ГроссМедиа. РОСБУХ, 2016. - 929 с.

2.5. Фролова, О. Е. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: как отстоять свое право на комфортное проживание в многоквартирном доме : книга. / О.Е. Фролова, С.С. Сохранов, Р.А. Шепс. – Вып. 11 – Москва : Редакция "Российской газеты", 2018. – 176 с.

2.6. Абрамов, А. А. Особенности защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг // Известия РГПУ им. А.И. Герцена : [сайт]. - 2008. - № 76-1. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-zaschity-prav-potrebiteley-zhilischno-kommunalnyh-uslug> (дата обращения: 04.03.2020).

2.7. Азизова, Т. А. Характеристика тарифно-ценового механизма привлечения инвестиций в жилищно-коммунальное хозяйство региона // Наука, техника и образование : [сайт]. - 2016. - №7 (25). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/harakteristika-tarifno-tsenovogo-mehanizma-privlecheniya-investitsiy-v-zhilishchno-kommu-nalnoe-hozyaystvo-regiona> (дата обращения: 18.03.2020).

2.8. Актуальная информация // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей : официальный сайт. – 2016. URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/actual> (дата обращения: 03.04.2020).

2.9. База принятых тарифных решений Ханты-Мансийский автономный округ // Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. – URL: <http://bptr.eias.admhmao.ru/> (дата обращения: 14.04.2020).

2.10. Батина, И. Н. Состояние и проблемы функционирования ЖКХ на современном этапе // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика : [сайт]. - 2016. - №3-17. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sostoyanie-i-problemy-funktsionirovaniya-zhkh-na-sovremennom-etape> (дата обращения: 10.04.2020).

2.11. Верховный суд подвел итоги работы судов за 2018 год // ООО «ПРАВОдник» : официальный сайт. -2019. – URL: <https://pravo.ru/story/209019/> (дата обращения: 20.04.2020).

2.12. Виртуальная приемная // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей : официальный сайт. – 2016. URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/Forum/Appeals> (дата обращения: 03.04.2020).

2.13. Вход в Госуслуги // Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 07.04.2020).

2.14. В Югре собираемость взносов на капитальный ремонт составляет почти 70% // Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. – URL: <https://admhmao.ru/press-center/vse-press-relizy/469159/> (дата обращения: 18.04.2020).

2.15. Главная страница личного кабинета // Государственная информационная система ЖКХ : официальный сайт. – 2017. – URL: <https://my.dom.gosuslugi.ru/citizen-cabinet/#!/index> (дата обращения: 07.04.2020).

2.16. Государственный доклад «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2018» // Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека : официальный сайт. – 2018. – URL: <https://www.rospotrebnadzor.ru/upload/iblock/332/gosudarstvennyy-doklad-zashchita-prav-potrebiteley-v-rossiyskoy-federatsii-v-2018-godu.pdf> (дата обращения: 16.04.2020).

2.17. Гришмановский, Д. Ю. К вопросу Об оплате услуг на общедомовые нужды // Управление в современных системах : [сайт]. - 2014. - № 4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-ob-oplate-uslug-na-obschedomovye-nuzhdy> (дата обращения: 12.04.2020).

2.18. Долги россиян за услуги ЖКХ достигли 564,5 млрд. рублей // Газета Известия : официальный сайт. – 2019. – URL: <https://iz.ru/914883/2019-08-28/dolgi-rossiian-za-uslugi-zhkkh-dostigli-5645-mlrd-rublei> (дата обращения: 15.04.2020).

2.19. Егоров, М. М. Понятие ветхого жилья введут в Жилищный кодекс РФ // РИА Новости. Недвижимость : [сайт]. – 2019. – URL: <https://realty.ria.ru/20190408/1552476419.html> (дата обращения: 13.04.2020).

2.20. Жандарова, И. И. Вычеркнуть лишнее. Как исключить из платежки ненужные коммунальные услуги // Российская газета: неделя : [сайт]. – 2018. - № 66 (7529). – URL: <https://rg.ru/2018/03/28/kak-iskliuchit-iz-platezhki-nenuzhnye-kommunalnye-uslugi.html> (дата обращения: 05.03.2020).

2.21. Жандарова, И. И. Штраф для управдома. Управляющим компаниям придется дорого заплатить за ошибки // Российская газета. Специальный проект

«Квадратный метр» : [сайт]. – 2019. – URL: <https://rg.ru/2019/03/19/rg-publikuet-zakon-o-shtrafah-za-narusheniia-dlia-upravliaiushchih-kompanij.html> (дата обращения: 08.03.2020).

2.22. Жандарова, И. И. Минстрой сообщил о размере долга населения по ЖКХ // Российская газета. Рубрика: Экономика : [сайт]. – 2019. – URL: <https://rg.ru/2019/01/22/minstroj-soobshchil-o-razmere-dolga-naseleniia-po-zhkh.html> (дата обращения: 11.04.2020).

2.23. Жандарова, И. И. Нет ремонта, есть платеж // Российская газета. Рубрика: Экономика : [сайт]. – 2017. – URL: <https://rg.ru/2017/09/20/zhilcov-vethih-domov-predlozhili-osvobodit-ot-vznosov-na-kapremont.html> (дата обращения: 12.04.2020).

2.24. Жилищно-коммунальные услуги // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей : официальный сайт. – 2016. URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/npa/regional/zhku> (дата обращения: 04.04.2020).

2.25. Жилищный контроль в сельском поселении Вата // Администрация сельского поселения Вата : официальный сайт. – 2015. – URL: <http://adminvata.ru/zhilischnyy-kontrol.html> (дата обращения: 07.03.2020).

2.26. Захарова, Т. И. Особенности HR-менеджмента в России / Т.И. Захарова // Научное сообщество студентов XXI столетия. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НАУКИ: сб. ст. по мат. XV междунар. студ. науч.-практ. конф. : [сайт]. – 2013. - № 15. – URL: [http://sibac.info/archive/economy/9\(12\).pdf](http://sibac.info/archive/economy/9(12).pdf) (дата обращения: 29.03.2020).

2.27. Защита прав потребителей // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://deppolitiki.admhmao.ru/zashchita-prav-potrebiteley/> (дата обращения: 12.03.2020).

2.28. Информация для потребителей жилищно-коммунальных услуг // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://deppolitiki.admhmao.ru/zashchita-prav->

potrebiteley/poleznaya-informatsiya/112419/informatsiya-dlya-potrebiteley-zhku (дата обращения: 12.03.2020).

2.29. Канцер, Ю. А. Ресурсоснабжение жилищно-коммунального хозяйства России: вопросы теории и практики : монография / Ю. А. Канцер. — Москва : Юстицинформ. - 2017. – 196 с. — URL: <https://e.lanbook.com/book/92940> (дата обращения: 10.04.2020).

2.30. Калькулятор расчета платы за обращение с ТКО // АО «Югра-Экология» : официальный сайт. – 2019. – URL: <https://yugra-ecology.ru/kalkulyator/> (дата обращения: 14.04.2020).

2.31. Карякин, А. М. Разработка метода грейдингования в целях материального стимулирования в сбытовых энергетических компаниях // Вестник Ивановского государственного энергетического университета : [сайт]. — 2018. — № 1. — URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/307324> (дата обращения: 15.04.2020).

2.32. Козлова, Н. Н. Верховный суд разъяснил, что делать, если судебное решение не исполняется // Российская газета – Федеральный выпуск : [сайт]. – 2019. - № 147 (7905). – URL: <https://rg.ru/2019/07/08/vs-chto-delat-esli-sudebnoe-reshenie-ne-ispolniaetsia.html> (дата обращения: 02.04.2020).

2.33. Колоколова, Е. О. Государственная информационная система как средство мониторинга и повышения эффективности деятельности жилищно-коммунального хозяйства: правовой аспект // Вестник РУК : [сайт]. - 2018. - №1 (31). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/gosudarstvennaya-informatsionnaya-sistema-kak-sredstvo-monitoringa-i-povysheniya-effektivnosti-deyatelnosti-zhilischno-kommunalnogo> (дата обращения: 09.04.2020).

2.34. Консультационно-правовой центр по вопросам ЖКХ // Департамент жилищно-коммунального комплекса и энергетики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2017. - URL: <https://depjkke.admhmao.ru/podgotovka-k-ozp-2016-2017-godov/podgotovka-k-osenne-zimmemu-periodu-2016-2017-godov/532892/konsultatsionno-pravovoy-tsentr-po-voprosam-zhkkh> (дата обращения 15.03.2020).

2.35. Крицкая, М. М. Примирение сторон в суде: что изменится в октябре 2019 года // Электронный журнал Контур. Все статьи. Теория бизнеса. Риски : [сайт]. – 2019. – URL: <https://kontur.ru/articles/5645> (дата обращения: 31.03.2020).

2.36. Личный кабинет клиента // АО «Газпром энергосбыт Тюмень» : официальный сайт. – 2020. - URL: <https://lkk.energosaes.ru/> (дата обращения: 21.03.2020).

2.37. Любкина, Н. А. Проблемы защиты субъективных гражданских прав в Российской Федерации / Н. А. Любкина, Р. А. Лубский // Юристы-Правоведы : [сайт]. - 2018. – № 1 (84). - С. 121-126.– URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-zaschity-subektivnyh-grazhdanskih-prav-v-rossiyskoy-federatsii> (дата обращения 03.03.2020).

2.38. Маслей, С. Э. Заключение прямых договоров с ресурсоснабжающими организациями // Правоприменение : [сайт]. - 2018. - №4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zaklyuchenie-pryamyh-dogovorov-s-resursosnabzhayuschimi-organizatsiyami> (дата обращения: 07.03.2020).

2.39. Маслей, С. Э. Правовое регулирование финансирования и проведения капитального ремонта общего имущества многоквартирного дома // Вестник Омского университета серия. Право : [сайт]. — 2015. — № 4. – URL: <https://e.lanbook.com/journal/issue/297470> (дата обращения: 13.04.2020).

2.40. Минимальный размер оплаты труда в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре // Департамент труда и занятости населения ХМАО – Югры : официальный сайт. – 2020. – URL: <https://deptrud.admhmao.ru/minimalnyy-razmer-oplaty-truda-v-yugre/354448/razmer-minimalnoy-zarabotnoy-platy-v-yugre> (дата обращения: 13.04.2020).

2.41. Назаров, Р. Р. Договор управления - это публичный договор? // Яндекс Дзен : [сайт]. – 2018. – URL: <https://zen.yandex.ru/media/gkh/dogovor-upravleniia-eto-publichnyi-dogovor-5a4a5f8a581669f6637bcc61> (дата обращения 06.03.2020).

2.42. Найден, С. Н. Расходы населения и бюджетов: некоторые итоги коммунальной реформы // Власть и управление на Востоке России : [сайт]. - 2017. - №

4-81. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rashody-naseleniya-i-byudzheto-ve-nekotorye-itogi-kommunalnoy-reformy> (дата обращения: 10.04.2020).

2.43. Обслуживание и эксплуатация дома ГИС ЖКХ // Государственная информационная система ЖКХ : официальный сайт. – 2017. - URL: <https://my.dom.gosuslugi.ru/#!/videos/view?videosId=491c6dbc-b507-4bd8-81f5-d69b565bd1fb&fromPlace=videos&audienceCodes=2&fromDate=01.01.2016&toDate=17.02.2020&categoryCodes=1> (дата обращения: 09.04.2020).

2.44. Общественные объединения потребителей (их ассоциаций, союзы) // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://deppolitiki.adhmao.ru/zashchita-prav-potrebiteley/kuda-obratitsya-za-konsultatsiey/983746/obshchestvennye-obedineniya-potrebiteley-ikh-assotsiatsiy-soyuzy> (дата обращения: 06.04.2020).

2.45. Органы и организации в сфере защиты прав потребителей // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей : официальный сайт. – 2016. URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/organizations/gos> (дата обращения: 05.04.2020).

2.46. Отдел надзорной деятельности и профилактической работы по Нижневартовскому району // Главное Управление Министерства чрезвычайных ситуаций Российской Федерации : официальный сайт. – 2018. - URL: <https://86.mchs.gov.ru/deyatelnost/nadzornaya-deyatelnost-i-profilakticheskaya-rabota/1-kontaktnye-svedeniya-ob-upravlenii-nadzornoj-deyatelnosti-i-profilakticheskoy-raboty/adresa-i-telefony-podrazdeleniy-nadzornoj-deyatelnosti/otdel-nadzornoj-deyatelnosti-i-profilakticheskoy-raboty-po-nizhnevartovskomu-rayonu> (дата обращения: 26.03.2020).

2.47. Отчет о реализации публичной декларации целей и задач Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации на 2018 год за I полугодие 2018 года // Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации : официальный сайт. – 2016. – URL: <http://www.minstroyrf.ru/opendata/plans-and-reports/2018-1-otchet-o-realizatsii>

[publichnoy-deklaratsii-tseley-i-zadach-ministerstva-stroitelstva-i-zhilishchno-/](#) (дата обращения: 10.03.2020).

2.48. О решениях судебных инстанций в ГИР ЗПП в модуле «Судебная практика» // Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей : официальный сайт. – 2016. URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/153015> (дата обращения: 03.04.2020).

2.49. Пантелеев, В. Ю. Дополнительные гарантии защиты прав потребителей в субъектах Российской Федерации // Вестник Уральского юридического института МВД России : [сайт]. - 2019. - №2. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dopolnitelnye-garantii-zaschity-prav-potrebiteley-v-subektah-rossiyskoy-federatsii> (дата обращения: 10.03.2020).

2.50. Перечень поручений по итогам заседания президиума Госсовета по вопросу развития национальной системы защиты прав потребителей (утв. Президентом РФ 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС) // Администрации Президента Российской Федерации : официальный сайт. – 2017. – URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/54580> (дата обращения: 11.03.2020).

2.51. Повестка заседания Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://deppolitiki.admhmao.ru/koordinatsionnye-i-soveshchatelnye-organy/koordinatsionnyy-совет-pri-gubernatore-khanty-mansiyskogo-avtonomnogo-okruga-yugry-po-voprosam-obesp/zasedaniya/2019-god/23-oktyabrya/3268098/povestka> (дата обращения: 11.03.2020).

2.52. Подпрограмма «Обеспечение защиты прав потребителей» // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2017. - URL: <https://deppolitiki.admhmao.ru/zashchita-prav-potrebiteley/podprogramma-obespechenie-zashchity-prav-potrebiteley/2641233/podprogramma-obespechenie-zashchity-prav-potrebiteley> (дата обращения 10.03.2020).

2.53. Протокол № 2 заседания Координационного совета при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам обеспечения и защиты прав потребителей // Департамент внутренней политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. - URL: <https://deppolitiki.adhmao.ru/koordinatsionnye-i-soveshchatelnye-organy/koordinatsionnyy-sovet-pri-gubernatore-khanty-mansiyskogo-avtonomnogo-okruga-yugry-po-voprosam-obesp/zasedaniya/2019-god/23-oktyabrya/3352510/protokol> (дата обращения: 11.03.2020).

2.54. Рейтинг собираемости взносов на капремонт среди муниципалитетов Югры // Югорский фонд капитального ремонта многоквартирных домов : официальный сайт. – 2019. – URL: <http://kapremontugra.ru/index.php/novosti/1358-rejting-sobiraemosti-vznosov-na-kapremont-sredi-munitsipalitetov-yugry> (дата обращения: 18.04.2020).

2.55. Служба жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры // Официальный интернет-портал Службы жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2017. – URL: <https://jsn.adhmao.ru/> (дата обращения 07.03.2020).

2.56. Снижение тарифа на обращение // Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры : официальный сайт. – 2019. – URL: <https://yugra-ecology.ru/novosti/snizhenie-tarifa-na-obrashhenie-s-tko/> (дата обращения: 15.04.2020).

2.57. Соколова, О. Г. Формирование модели управления твердыми коммунальными отходами // ЭТАП : [сайт]. - 2019. - №3. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-modeli-upravleniya-tverdymi-kommunalnymi-othodami> (дата обращения: 14.04.2020).

2.58. Справка системы ГИС ЖКХ // Государственная информационная система ЖКХ : официальный сайт. – 2017. - URL:

https://dom.gosuslugi.ru/webhelp/main/index.html#source/_vvedenie/oblast_primenenii_a.html (дата обращения: 07.04.2020).

2.59. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре в г. Нижневартовске, Нижневартовском районе и г. Мегионе // Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека Российской Федерации : официальный сайт. – 2017. - URL: <http://86.rospotrebnadzor.ru/territorialnye-otdely/nv> (дата обращения: 25.03.2020).

2.60. Фирсанова, О. В. Взаимосвязь воспринимаемой социальной ответственности компании и потребительской лояльности // Проблемы современной экономики : [сайт]. - 2013. - № 1-45. - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimosvyaz-vospriimaemoy-sotsialnoy-otvetstvennosti-kompanii-i-potrebitelskoy-loyalnosti> (дата обращения: 18.04.2020).

2.61. Чернышов, Л. Н. Капитальный ремонт многоквартирных домов: проблемы формирования и направления развития // Известия БГУ : [сайт]. – 2015. - №1. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kapitalnyy-remont-mnogokvartirnyh-domov-problemy-formirovaniya-i-napravleniya-razvitiya> (дата обращения: 13.04.2020).

2.62. Экономика и финансы. Открытый бюджет // Администрация Нижневартовского района : официальный сайт. – 2019. - URL: <http://www.nvraion.ru/ekonomika-i-finansy/otkrytyy-byudzhet/> (дата обращения: 20.03.2020).

3. Материалы правоприменительной практики

3.1. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей : Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. №17 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 04.03.2020).

3.2. О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном

доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности : Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 27.06.2017 № 22 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 28.03.2020).

3.3. О некоторых вопросах применения судами положений Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации и Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации об упрощенном производстве : Постановление Пленума Верховного Суда от 18.04.2017 № 10 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 01.04.2020).

3.4. О некоторых вопросах применения общих положений Гражданского кодекса Российской Федерации о заключении и толковании договора : Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 25 декабря 2018 г. № 49 // Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) : [сайт]. – URL: www.pravo.gov.ru (дата обращения: 06.03.2020).

3.5. Апелляционное определение Судебной коллегии по гражданским делам суда ХМАО-Югры 33-487/2020(2-676/2019) // Официальный сайт суда ХМАО-Югры (<https://oblsud--hmao.sudrf.ru/>) : [сайт]. – URL: https://oblsud--hmao.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=2064673&delo_id=5&new=5&text_number=1 (дата обращения: 20.04.2020).

3.6. Решение Нижневартовского городского суда ХМАО-Югры по гражданскому делу № 2-4375/2019 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Нижневартовского городского суда ХМАО-Югры. (<https://vartovgor--hmao.sudrf.ru/>) : [сайт]. – URL: https://vartovgor--hmao.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=19250479&delo_id=1540005&new=&text_number=1 (дата обращения: 20.04.2020).

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А. - Образец типовой претензии

Образец типовой претензии о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества

_____ (наименование управляющей организации)

Адрес: _____

От _____ (ФИО)

проживающего по адресу:

_____ тел. _____

Претензия

о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества

Я _____ (Ф.И.О. собственника) являюсь собственником квартиры № ____ по ул. _____, что подтверждается свидетельством о регистрации права собственности _____ (номер и сер. свидетельства) от _____ (дата выдачи свидетельства). В платежном документе за _____ (период) управляющая компания _____ произвела начисления платы за _____ (наименование жилищно-коммунальной услуги) в размере _____.

Данная услуга оказывается некачественно. Это выразилось в следующем: _____

Поскольку предоставляемые коммунальные услуги, предназначены исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» услуга должна быть предоставлена потребителю, качество которой, соответствует договору и обязательным требованиям закона. Требования к качеству коммунальных услуг определены в Приложении № 1 к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям жилых помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354.

С «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г. мне предоставляется коммунальная услуга _____ ненадлежащего качества, что подтверждается _____.

Соответственно, управляющая компания обязана предоставить по требованию потребителя документы, подтверждающие правильность начисления платы за коммунальные услуги.

Продолжение приложения А

На основании изложенного, руководствуясь нормами Закона РФ «О защите прав потребителей» **прошу** в 10-дневный срок:

1. Произвести перерасчет размера платы за _____ (название жилищно-коммунальной услуги) в период с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г.

2. В случае отказа произвести перерасчет размера платы за коммунальные услуги предоставить документы, подтверждающие правильность начисления платы за коммунальные услуги.

3. Произвести сверку платы за коммунальную услугу _____ за период с «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г. предоставляемую по адресу г. Екатеринбург, ул. _____, дом № _____, кв. _____.

В случае отклонения претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих прав, кроме этого буду требовать уплаты неустойки в порядке, предусмотренном действующим законодательством, возмещения убытков, а также компенсации причиненного морального вреда.

В соответствии с п.6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с исполнителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

_____ / _____

(подпись)

(Ф.И.О. потребителя)

« ____ » _____ 20 ____ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

сбыт Тюме x | G претензия в ресурсоснабжающ. x +

4494264/?q_query=Газпром

проекты ▾

Удалить В папку Спам В архив ... Ответить Переслать

Ваш вопрос получен. Рассылки ▾

A АО «Газпром энергосбыт Тюмень» 10 сентября 2019, 17:29
Кому: вам

Здравствуйте, Гибадуллин Радик Радмирович.

Благодарим за использование нашего сервиса.

Вы задали вопрос:

19 августа я передал показания посредством личного кабинета как обычно: Последние переданные показания: 19.08.2019 13:23 День: 33641 кВт.ч Ночь: 13918 кВт.ч Однако мне пришла квитанция, в начале сентября, с указанием что показания отсутствуют, при этом в личном кабинете отмечено Последние принятые показания: на 25.06.2019 День: 33430,000 кВт.ч Ночь: 13865,000 кВт.ч Но ведь в этом же личном кабинете указано Последние переданные показания: 19.08.2019 13:23 День: 33641 кВт.ч Ночь: 13918 кВт.ч В связи с вышеизложенным требую, сделать перерасчет платы за электроэнергию в соответствии с переданными показаниями, ответ прошу сообщить в течение 10 дней на указанный номер телефона и почту, в противном случае буду обращаться в суд

9/10/19 5:29 PM

Ответ будет обработан в ближайшее время и отправлен на вашу электронную почту.

← Ответить → Переслать Отписаться от рассылки

Рисунок Б.1. – Скриншот электронной почты

ПРИЛОЖЕНИЕ В

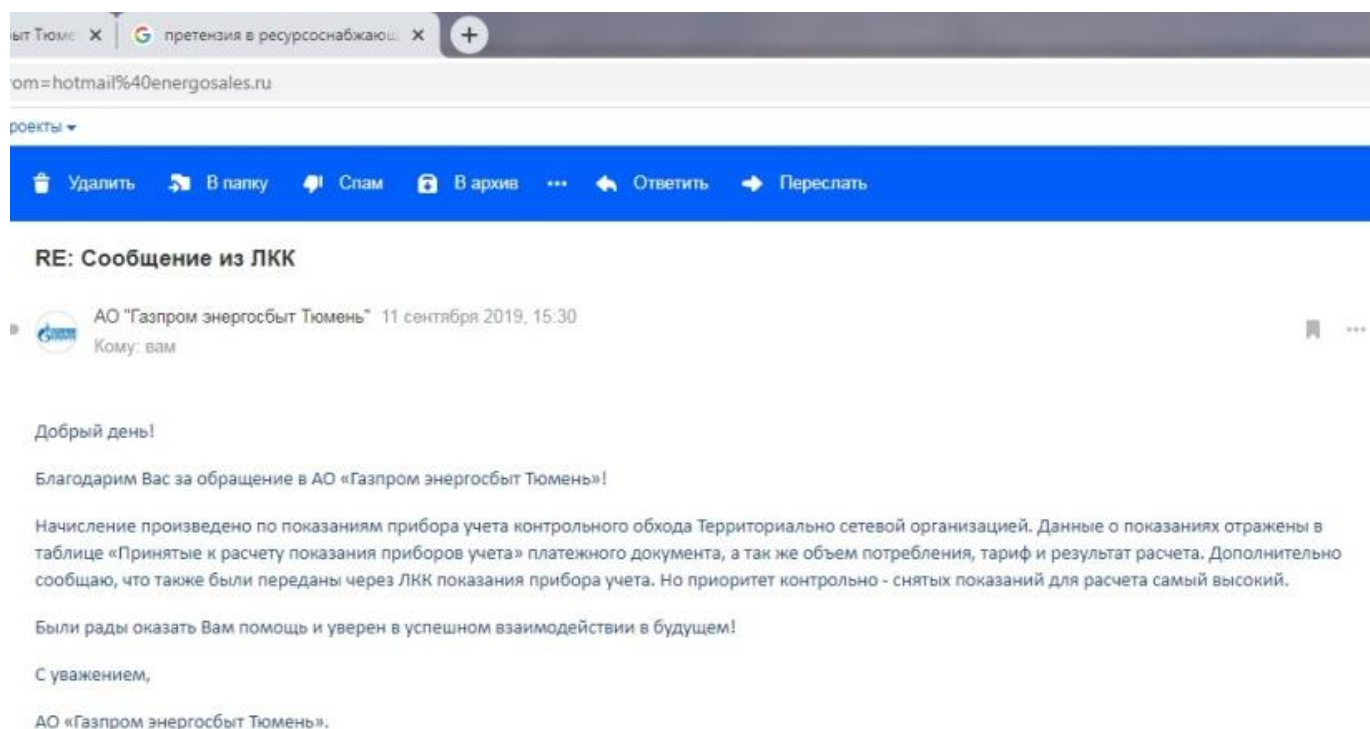


Рисунок В.1. - Скриншот электронной почты

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

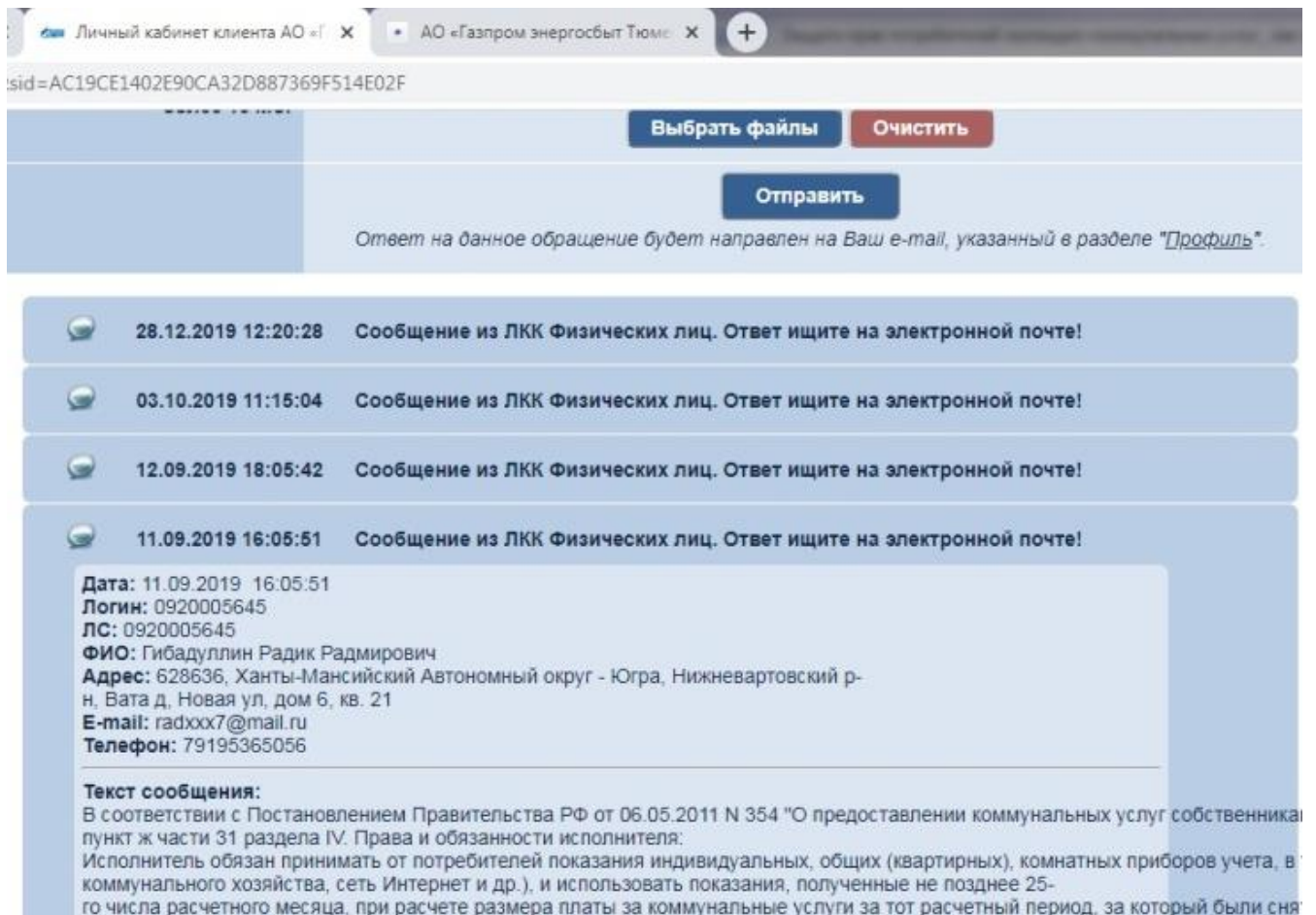


Рисунок Г.1. - Скриншот личного кабинета

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

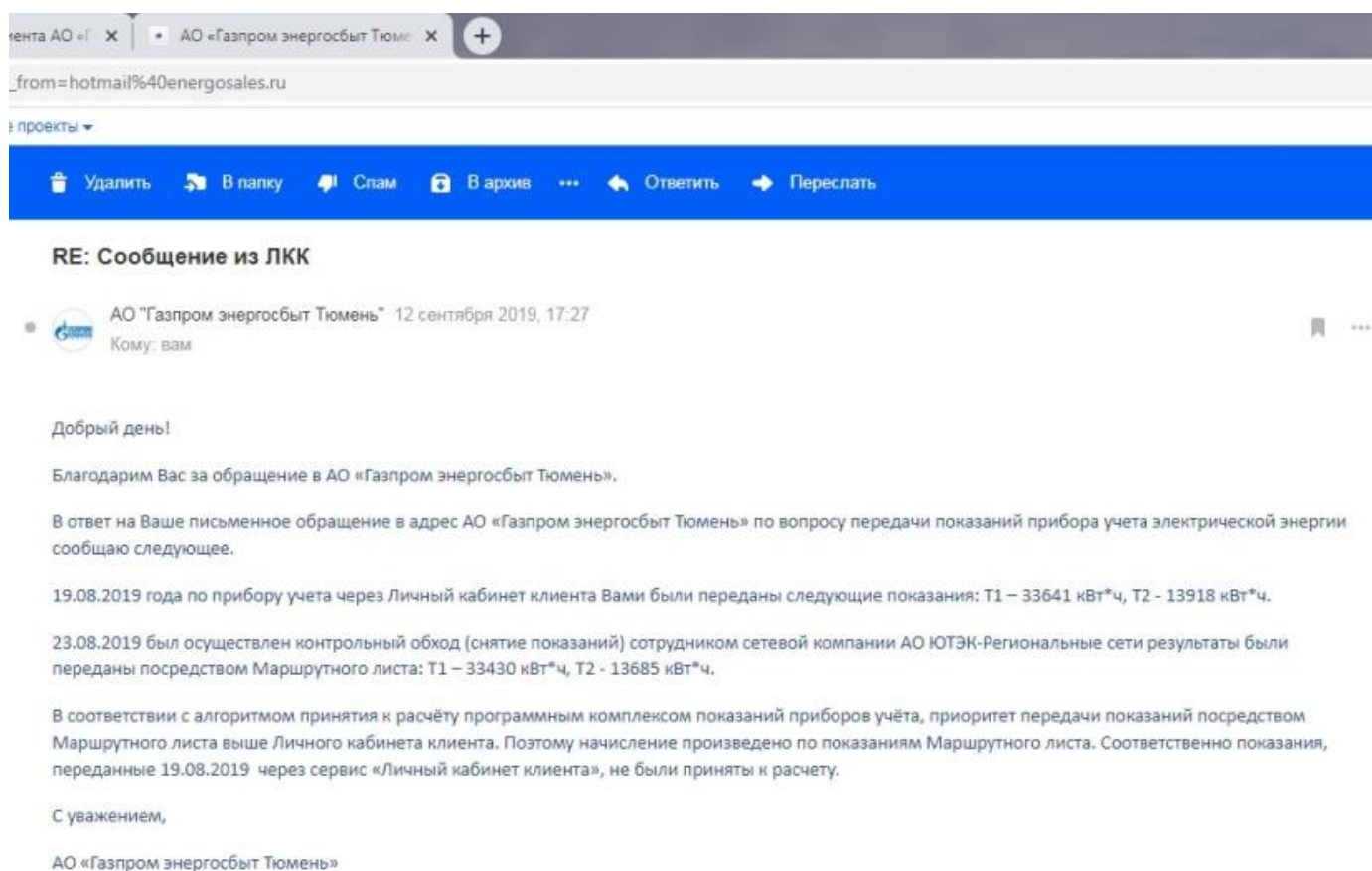


Рисунок Д.1. - Скриншот электронной почты

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

feedback&sid=AC19CE1402E90CA32D887369F514E02F

подробнее будет описание, тем быстрее и эффективнее мы сможем Вам помочь.

Прикрепить файлы, не более 10 МБ:

Выбрать файлы Очистить

Отправить

Ответ на данное обращение будет направлен на Ваш e-mail, указанный в разделе "Профиль".

28.12.2019 12:20:28 Сообщение из ЛКК Физических лиц. Ответ ищите на электронной почте!

03.10.2019 11:15:04 Сообщение из ЛКК Физических лиц. Ответ ищите на электронной почте!

12.09.2019 18:05:42 Сообщение из ЛКК Физических лиц. Ответ ищите на электронной почте!

Дата: 12.09.2019 18:05:42

Логин: 0920005645

ЛС: 0920005645

ФИО: Гибадуллин Радик Радмирович

Адрес: 628636, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра, Нижневартовский р-н, Бата д, Новая ул, дом 6, кв. 21

E-mail: radxxx7@mail.ru


Телефон: 79195365056

Текст сообщения:

Добрый день, я заплатил по среднему нормативу, теперь хочу инициировать проверку прибора учёта, как мне это сделать? я уже сфо

Рисунок Е.1. - Скриншот личного кабинета

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж



ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ № 08-2019-0920005645

0920005645 <small>(лицевой счет)</small>	<i>Гибадуллин Радик Радмирович</i>
<small>Адрес доставки:</small> 628636, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра, Нижневартовский р-н, Вата д, Новая ул, дом б, кв. 21	

Оператор по приему платежей:
АО "Газпром энергосбыт Тюмень", 628403, ХМАО-Югра, Сургут г, Мира пр-кт, дом № 43, ИФН1 / КПП 8602067215 / 997650001, Московский филиал АО «РОССИЯ»: БИК 044525112, К/с 3010181050000000112, Р/с 40702810000100010583

Сальдо на начало периода, руб: долг 1 809,47	пеня 0,00
Начислено за расчетный период, руб: 414,94	пени 0,00
Оплачено в расчетном периоде, руб: 1 809,47	пени 0,00
ИТОГО К ОПЛАТЕ, руб. 414,94	ИТОГО ПЕНИ К ОПЛАТЕ, руб. 0,00

Расчетный период: **Август 2019**

ЛС в ГИС ЖКХ: **80EY159935**

ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ № 08-2019-0920005645

0920005645 <small>(лицевой счет)</small>	<i>Гибадуллин Радик Радмирович</i>
<small>Адрес доставки:</small> 628636, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра, Нижневартовский р-н, Вата д, Новая ул, дом б, кв. 21	

Площадь: Квартир - 39,4 кв.м.
Количество проживающих: 2 чел.
Площадь МОП (для эл.энергии): 432,20 кв.м.

Расчетный период: **Август 2019**

Кол-во комнат в помещении: 2 комн.
Суммарная площадь жилых и нежилых помещений: 942,70 кв.м.
Суммарное количество проживающих в МКД: 45 чел.
1 МВт.ч. = 0,86 Гкал

Принятые к расчету показания приборов учета:

Код услуги	Пользовательские показания	Периодические показания	Разница (объем)	Коэф. для расчета объема
251	3 960	1 073,300	2 886,700	0,0418
252	960	-1 419,000	2 379,000	0,0418

Код услуги	Наименование услуги	Ед. изм.	Норматив	Объем потребления	Тариф руб./ед. изм.	Ю (идентификатор) платящего	Сальдо на начало периода, руб.	Начисление, руб.	Перерасчет, руб.	Оплата в расчетном периоде, руб.	Корректировка, руб.	Льготы, субсидии, руб.	ИТОГО К ОПЛАТЕ, руб.
ВСЕГО по жилищно-коммунальным и иным услугам							1 809,47	414,94		1 809,47			414,94
101	Электроэнергия (день) (Газпром энергосбыт Тюмень АО)	кВт.ч	101,7 кВт.ч/чел	203,400	2,04		1 499,40	414,94		1 499,40			414,94
102	Электроэнергия (ночь) (Газпром энергосбыт Тюмень АО)						310,07			310,07			

Исполнители коммунальных услуг:
АО "Газпром энергосбыт Тюмень", 628403, ХМАО - Югра, Сургут г, Мира пр-кт, дом № 43, gesbt@energosaes.ru
АО "Газпром энергосбыт Тюмень"
Адрес офиса обслуживания населения: 628602, Тюменская область, г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября, д. 52
Тел.: (3466)46-67-90 web-сайт: www.gesbt.ru
Режим работы: Пн- Пт: 08.30-17.48, перерыв: 13.00-14.00 Сб- Вс: выходной

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА РЕГИСТРАЦИЮ

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА СОВРЕМЕННУЮ ОПЛАТУ НЕ ЗАБЫВАЙТЕ СОВЕРШАТЬ ПЕРИОДУ ПОКАЗАНИЙ С 13.00 ДО 14.00


ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА

ПОКАЗАНИЯ ОТСУТСТВУЮТ

СПАСИБО ЗА ОПЛАТУ

Рисунок Ж.1. – Скриншот платёжного документа

ПРИЛОЖЕНИЕ 3



ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ № 09-2019-0920005645

0920005645 (лицевой счет) *Гибадуллин Радик Радмирович*

Адрес доставки:
628636, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра, Нижневартовский р-н, Вата д, Новая ул, дом 6, кв. 21

Оператор по приему платежей:
АО "Газпром энергосбыт Тюмень", 628403, ХМАО-Югра, Сургут г, Мира пр-кт, дом № 43, ИНН / КПП 8602067215 / 997650001, Московский филиал АО «РОССИЯ»: БИК 044525112, К/с 3010181050000000112, Р/с 40702810000100010583

Сальдо на начало периода, руб.:
долг 414,94 пени 0,00

Начислено за расчетный период, руб.:
-808,57 пени 0,00

Оплачено в расчетном периоде, руб.:
414,94 пени 0,00

ИТОГО К ОПЛАТЕ, руб.	ИТОГО ПЕНИ К ОПЛАТЕ, руб.
509,23	0,00

Расчетный период: **Сентябрь 2019** ЛС в ГИС ЖКХ: 80EY159935

ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ № 09-2019-0920005645

0920005645 (лицевой счет)	<i>Гибадуллин Радик Радмирович</i>
628636, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра, Нижневартовский р-н, Вата д, Новая ул, дом 6, кв. 21	
Площадь: Квартира - 39,4 кв.м.	Кол-во комнат в помещении: 2 комн.
Количество проживающих: 2 чел.	Площадь МОП (для ХВС, ГВС, ВО): 432,20 кв.м.
Площадь МОП (для э/энергии): 432,20 кв.м.	Суммарная площадь жилых и нежилых помещений: 942,70 кв.м.
	Суммарное количество проживающих в МКД: 45 чел.
	1 кВт.ч = 0,86 Гкал

Принятые к расчету показания приборов учета:

Код услуги	Предварительное показание	Переданные показания	Разница (объем)	Коэф. для расчета объема
102	13 865	13 982	117	
101	33 430	33 982	552	

Код услуги	Расход по ОДПУ	Объем потреб. во всех домах /участ.	Объем сдвоенный на дом/коопер.	Коэф. для расчета объема сдвоенный
251	6 520	3 461,133	3 058,867	0,0418
252	3 000	1 483,400	1 516,600	0,0418

Код услуги	Наименование услуги	Ед. изм.	Норматив	Объем потребления	Тариф руб./ед. изм.	ID (идентификатор) плательщика	Сальдо на начало периода, руб.	Начисление, руб.	Перерасчет, руб.	Оплата в расчетном периоде, руб.	Корректировка, руб.	Льготы, субсидии, руб.	ИТОГО К ОПЛАТЕ, руб.
ВСЕГО по жилищно-коммунальным и иным услугам							414,94	-808,57	337,64	414,94			509,23
101	Электроэнергия (день) (Газпром энергосбыт Тюмень АО)	кВт.ч		-386,400	2,04		414,94	-788,26		414,94			-788,26
102	Электроэнергия (ночь) (Газпром энергосбыт Тюмень АО)	кВт.ч		-190,000	1,01			-191,90					-191,90
207	Обращение с ТКО (ЮГРА-ЭКОЛОГИЯ АО)	м3	1,476 м3	0,730	697,51			171,59	337,64				509,23

Исполнители коммунальных услуг:

АО "ЮГРА-ЭКОЛОГИЯ", 628011, Ханты-Мансийский Автономный округ - Югра Автономный округ, Ханты-Мансийск г, Энгельса ул., дом № 60, корпус Секция 3, офис 1, www.yugra-ecology.ru

АО "Газпром энергосбыт Тюмень", 628403, ХМАО - Югра, Сургут г, Мира пр-кт, дом № 43, gesbt@energobyt.ru

АО "Газпром энергосбыт Тюмень"


Адрес офиса обслуживания населения: 628602, Тюменская область, г. Нижневартовск, ул. 60 лет Октября, д. 52

Тел: (3466)46-67-90 веб-сайт: www.gesbt.ru


Режим работы: Пн-Пт: 08.30-17.48, перерыв: 13.00-14.00 Сб-Вс: выходной

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА РЕГИСТРАЦИЮ


БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА СВОЕВРЕМЕННО ПРЕДАННЫЕ ПОКАЗАНИЯ И ОПЛАТУ



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ КЛИЕНТА



ПОКАЗАНИЯ ПЕРЕДАНЫ



СПАСИБО ЗА ОПЛАТУ

Рисунок 3.1. - Скриншот платёжного документа

ПРИЛОЖЕНИЕ И

Почта Mail.ru | Оборотно-сальдовая.xlsx - Почта | IV. Права и обязанности исполнителя | Личный кабинет клиента АО

e.mail.ru/attach/15701818280371824864/0%3B1/7x-email=radxxx7%40mail.ru&folder-id=0

Mazda CX-5 | Благодарное происхождение. Безупречное сочетание красоты, изысканности и технологичности

АО "Газпром энергосбыт Тюмень" - <Без темы>

Excel - Только просмотр

Оборотно-сальдовая

Оборотно-сальдовая ведомость за Сентябрь 2019													
Поставщик / Услуга / Тариф	Расшифровка			Начальное сальдо	Начислено		Перерасчет		Корректировка	Оплата	Зачет аванса	Списание Сальдо	Конечное сальдо
	ставка	дата начала	дата окончания		объем	сумма	объем	сумма					
0920005645				414,94		-808,57		337,64		414,94			-470,93
Газпром энергосбыт Тюмень АО				414,94		-980,16				414,94			-980,16
Электроснабжение (день)				414,94	-386,400	-788,26				414,94			-788,26
Сельское население (день)	2,04	01.07.2019	31.07.2019										
Сельское население (день)	2,04	01.08.2019	31.08.2019										
Сельское население (день)	2,04	01.09.2019	21.09.2019										
Электроснабжение (ночь)					-190,000	-191,90							-191,90
Сельское население (ночь)	1,01	01.07.2019	31.07.2019										
Сельское население (ночь)	1,01	01.08.2019	21.09.2019										
ЮГРА-ЭКОЛОГИЯ АО						171,59		337,64					509,23
Обращение с ТКО					0,246	171,59	0,484	337,64					509,23
Обращение с ТКО по проживающим ХМАО (северная зона)	697,51	01.07.2019	31.07.2019					0,238	166,05				
Обращение с ТКО по проживающим ХМАО (северная зона)	697,51	01.08.2019	31.08.2019					0,246	171,59				
Обращение с ТКО по проживающим ХМАО (северная зона)	697,51	01.09.2019	30.09.2019			0,246	171,59						

Рисунок И.1. – Скриншот ведомости

ПРИЛОЖЕНИЕ К

Таблица К.1 – Сроки ответа на запросы

Запрос	Срок ответа
Информация о перечнях, объемах, качестве, периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ	В течение пяти рабочих дней. В договоре управления срок может быть уменьшен (пп. "а" п. 40 Правил содержания общего имущества)
Проверка правильности начисления размера платы, задолженности или переплаты потребителя за КУ. По результатам проверки потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по его просьбе подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии)	Немедленно на личном приеме (пп. "д" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Проверка состояния ИПУ, а также распределителей	В течение 10 дней со дня предъявления требования

	(пп. "е(2)" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ	В течение одного рабочего дня со дня обращения (пп. "е" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Сведения о показаниях ОДПУ за период не более трех лет	В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 4 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)
Ответ об удовлетворении жалобы на качество КУ (отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода и т.д.) либо об отказе в ее удовлетворении с указанием причины отказа	В течение трех рабочих дней со дня получения жалобы (пп. "к" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг)
Письменная информация за запрашиваемые расчетные периоды: - о помесечных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии); - о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД; - об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ; - об объемах коммунальных ресурсов на содержание ОИ (ОДН)	В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (пп. "р" п. 31 Правил предоставления коммунальных услуг, абз. 3 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)

Продолжение приложения К.1

Продолжение таблицы К.1

Любая информация, размещенная УО на вывесках, досках объявлений в МКД и стендах в помещении УО.: - наименование (фирменное наименование) УО; - номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию; - адрес местонахождения УО и ее представительства; - режим работы, информация о днях и часах приема; - адрес официального сайта в Интернете (при наличии); - адрес официального сайта ГИС ЖКХ; - контактные телефоны УО, ее представительства, адрес электронной почты; - контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы; - контактные телефоны аварийных служб РСО; - уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей МКД	В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (абз. 2 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)
--	--

<p>либо потребовать присутствия этих лиц или их представителей в помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ; - образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций; - перечень предлагаемых УО работ и услуг; - сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе отдельного сбора) отходов I - IV классов опасности; - о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления отдельного сбора отходов; - информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов 	
<p>Любая информация, размещенная ТСЖ, кооперативом на досках объявлений в МКД:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование товарищества или кооператива; - режим работы; - адрес официального сайта в Интернете (при наличии); - адрес сайта ГИС ЖКХ; - контактные телефоны товарищества или кооператива; - контактные телефоны аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб РСО; - уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей МКД либо потребовать присутствия этих или их представителей в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий; - уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ 	<p>В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса (абз. 2 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)</p>

Продолжение приложения К.1

Продолжение таблицы К.1

<p>Копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в МКД, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен)</p>	<p>В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 5 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)</p>
<p>Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ в соответствии с Правилами изменения размера платы</p>	<p>В течение трех рабочих дней со дня получения запроса (абз. 6 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)</p>
<p>Копия акта проверки предоставления КУ ненадлежащего качества и</p>	<p>В течение трех рабочих дней</p>

(или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами предоставления коммунальных услуг	со дня получения запроса (абз. 7 п. 34 Правил осуществления деятельности по управлению МКД)
Требование потребителя: - об уменьшении цены за выполненную работу или оказанную услугу (заявление о перерасчете); - о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами; - о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора	В течение 10 дней со дня предъявления требования (ст. 31 Закона о защите прав потребителей)

ПРИЛОЖЕНИЕ Л

Таблица Л.1 – Ответственность УО, ТСЖ, ЖК

Направление работы УО, ТСЖ, ЖК	КоАП РФ
Нарушение порядка расчетов с населением за ЖКУ	Часть 1 ст. 14.6
Нарушение законодательства об энергосбережении МКД (энергоэффективность)	Часть 4 ст. 9.16
Нарушение законодательства об энергосбережении МКД (информирование)	Часть 5 ст. 9.16
Нарушение правил содержания и ремонта жилых домов	Статья 7.22
Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации	Статья 6.4

Несоблюдение экологических требований	Статья 8.1
Нарушение нормативов обеспечения коммунальными услугами в МКД	Статья 7.23
Невыполнение предписания органа ГЖН	Часть 1 ст. 19.5
Невыполнение предписания органа ГЖН об устранении нарушений лицензионных требований	Часть 24 ст. 19.5
Нарушение требований о передаче технической документации на МКД	Статья 7.23.2
Нарушение правил по управлению МКД	Часть 1 ст. 7.23.3
Нарушение правил по управлению МКД в период прекращения действия лицензии	Часть 2 ст. 7.23.3
Управление МКД без лицензии	Часть 1 ст. 14.1.3
Управление МКД с нарушением лицензионных требований	Часть 2 ст. 14.1.3
Нарушение порядка размещения информации в ГИС ЖКХ	Часть 2 ст. 13.19.2
Нарушение порядка полного и (или) частичного ограничения режима потребления коммунальных услуг	Части 1, 5, 7, 8 ст. 9.22
Нарушение правил обеспечения безопасного использования и содержания внутридомового и внутриквартирного газового оборудования	Статья 9.23
Обработка персональных данных собственников помещений в МКД	Статья 13.11
Непредставление документов и сведений в орган: - государственного контроля (надзора); - государственного финансового контроля; - муниципального контроля; - муниципального финансового контроля	Статья 19.7
Нарушение требований пожарной безопасности	статья 20.4

ПРИЛОЖЕНИЕ М. - Образец типового искового заявления

Образец типового искового заявления для потребителей, которым оказывалась коммунальная услуга ненадлежащего качества

(наименование суда)

В соответствии с п.2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей», ч.7 ст.29 ГПК РФ иски по данной категории дел могут быть предъявлены в суд по месту жительства или пребывания истца.

Истец:

адрес: _____

тел. _____

Ответчик:

адрес: _____

тел. _____

Сумма иска: _____

(В соответствии с п.3 ст.17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и пп.4 п.2 ст.333.36 Налогового кодекса РФ истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты госпошлины).

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о защите прав потребителей при предоставлении некачественных коммунальных услуг

Я являюсь собственником/цей жилого помещения в многоквартирном доме, расположенном по адресу: _____ на основании Свидетельства о государственной регистрации права № _____ от _____. Управление многоквартирным домом и поставку коммунальных ресурсов осуществляет _____, на основании договора № _____ от _____.

С _____.20__ г. по _____.20__ г. температура горячей воды в точке разбора составляла + 39 ° С. _____.20__ г. я по диспетчерскому телефону управляющей организации оформил(а) заявку о некачественно предоставляемом коммунальном ресурсе. _____.20__ г. ко мне был направлен специалист управляющей организации _____, который зафиксировал в акте проверки на основании показаний измерительных приборов температуру горячей воды равную + 39 ° С. В период времени с _____.20__ г. по _____.20__ г. температура горячей воды составляла + 39 ° С. _____.20__ г. мной был повторно вызван представитель управляющей организации _____ с целью произведения замера температуры коммунального ресурса. В повторном акте проверки он указал данные измерительных приборов, согласно которым температура горячей воды в точке разбора в моей квартире составляла + 39 ° С.

С _____.20__ г. управляющая организации возобновила подачу коммунального ресурса надлежащего качества. Температура горячей воды составила + 70 ° С. _____.20__ г. управляющей организацией _____ в мой адрес был направлен специалист, который и зафиксировал в акте проверки на основании показаний измерительных приборов температуру горячей воды, равную + 70 ° С.

В платёжном документе на оплату жилищно-коммунальных услуг за период с _____.20__ г. по _____.20__ г. в строке «горячее водоснабжение» мне было предъявлено к оплате _____ рублей

Продолжение приложения М

_____ копеек. Данный платёжный документ мной был оплачен полностью/не оплачен/оплачен частично.

Считаю начисление к оплате денежной суммы в размере _____ руб. _____ коп. неправомерной, так как управляющей организацией для расчёта размера платы был использован тариф на горячую воду надлежащего качества, установленный Постановлением Региональной энергетической комиссии Свердловской области от _____.20__ г. № _____, равный __ рублей __ копеек за нагрев и подачу горячей воды.

_____.20__ г. я обратился/сь к управляющей организации с письменным требованием произвести перерасчёт за горячее водоснабжение ненадлежащего качества.

Ответ на мою претензию от управляющей организации получен не был. Перерасчёт также не был произведён.

Поскольку услуги, предоставляемые Ответчиком, предназначены исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

Действия ответчика по начислению к оплате денежной суммы за горячее водоснабжение за период с _____.20 г. по _____.20 г. являются необоснованными и ущемляющими мои потребительские права в силу следующего:

1. Ответчиком предоставлена коммунальная услуга ненадлежащего качества.

Согласно ч. 1 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.11.1992 г. № 2300-1, исполнитель обязан оказать услугу, качество которой соответствует договору.

В п. 5 ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» сказано, что если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан оказать услугу, соответствующий этим требованиям.

Согласно п. 5 Приложения № 1 «Требования к качеству коммунальных услуг» к Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённым Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354, температура горячей воды в точке водоразбора должна соответствовать требованиям СанПиН 2.1.4.2496-09. За каждый час подачи горячей воды, температура которой в точке разбора ниже 40 °С, суммарно в течение расчетного периода оплата потребленной воды производится по тарифу за холодную воду

Согласно п. 2.4 СанПиН 2.1.4.2496-09, утверждённых Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 07.04.2009 г. № 20, температура горячей воды в местах водоразбора независимо от применяемой системы теплоснабжения должна быть не ниже 60 °С и не выше 75 °С.

Акт проверки от _____.20 г. зафиксировал температуру горячей воды + 39 °С. В течение всего месяца температура горячей воды не повышалась и составляла + 39 °С. Акт проверки от _____.20 г. подтверждает температуру горячей воды, равную + 39 °С. В акте проверки от _____.20 г. зафиксирована температура горячей воды, соответствующая требованиям законодательства - + 70 °С.

Весь период с _____.20 г. по _____.20 г. температура горячей воды не поднималась выше + 39 °С. Следовательно, расчёт платы за данный коммунальный ресурс за данный период должен производиться с применением тарифа на холодную воду.

Однако, управляющая организация _____ произвела начисление платы за горячую воду, применяя тариф на горячую воду, состоящий из подачи и нагрева воды.

Включение в квитанцию за период с _____.20 г. по _____.20 г. платы за горячую воду в размере _____ рублей _____ копеек является незаконным.

Продолжение приложения М

2. Действия Ответчика причинили мне моральный вред.

Незаконные действия управляющей организации _____ по выставлению мне оплаты за горячую воду в период с _____.20 г. по _____.20 г. заставили меня утрачивать вседозволенностью управляющей компании, от которой я нахожусь в экономической зависимости в силу жилищно-коммунальных отношений, усомниться в действенности законодательства. К тяжелым переживаниям, вызванным длительной процедурой доказывания своей правоты, добавилось ощущение безысходности, так как незаконным начислением мне оплаты управляющая компания внушает мысль о невозможности законным способом защитить

свои права. Своими действиями по отказу в удовлетворении моих устных и письменных обращений Ответчик причинил мне моральный вред, на возмещение которого я имею право в соответствии со ст. 151 ГК РФ и ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» и который я оцениваю в размере _____ рублей.

На основании вышеизложенного и в соответствии с ст.ст. 4, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 29, ч.1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ,

ПРОШУ СУД:

1. Возложить на ответчика обязанность сделать перерасчет, списать с моего лицевого счета предъявленную к оплате мне сумму за «горячее водоснабжение» в размере _____ за период с __.__.20__ г. по __.__.20__ г.

2. Обязать ответчика компенсировать причиненный мне моральный вред в размере _____ рублей _____ копеек.

3. Возложить на ответчика обязанность сделать перерасчет, списать с моего лицевого счета предъявленную к оплате мне сумму пени в размере _____, начисленную за период с __.__.20__ г. по __.__.20__ г.

4. Возместить мне убытки в размере _____.

Приложение в копиях:

1. исковое заявление;
2. квитанции по оплате коммунальных услуг за период _____
3. _____
4. _____

Документы представлены в 2 экземплярах на _____ листах.

«__» _____ 20__ г. _____