

1. Право потребителя на информацию об исполнителе жилищно-коммунальных услуг

Право потребителя на информацию является одним из основных в системе потребительских прав.

Право потребителя на информацию закреплено Законом РФ от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ «О защите прав потребителей») и Гражданским кодексом Российской Федерации. Согласно требованиям ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, размещая указанную информацию на вывеске.

Согласно подпункта «п» пункта 31 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.11 № 354 (далее – Правила), исполнитель (управляющая компания, ресурсоснабжающая организация, ТСЖ, ЖСК и др.) обязан предоставить потребителю (путем указания в договоре, содержащем положения о предоставлении коммунальных услуг, а также размещения на досках объявлений, расположенных во всех подъездах многоквартирного дома или в пределах земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом (жилой дом или комплекс жилых домов), а также на досках объявлений, расположенных в помещении исполнителя в месте, доступном для всех потребителей) следующую информацию:

- сведения об исполнителе - наименование, место нахождения (адрес его постоянно действующего исполнительного органа), сведения о государственной регистрации, режим работы, адрес сайта исполнителя в сети Интернет, а также адреса сайтов в сети Интернет, на которых исполнитель в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан размещать информацию об исполнителе, фамилия, имя и отчество руководителя;

- адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийно-диспетчерской службы исполнителя;

- размеры тарифов на коммунальные ресурсы, надбавок к тарифам и реквизиты нормативных правовых актов, которыми они установлены;

- информация о праве потребителей обратиться за установкой приборов учета в организацию, которая в соответствии с Федеральным законом "Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" не вправе отказать потребителю в установке прибора учета и обязана предоставить рассрочку в оплате услуг по установке прибора учета;

- порядок и форма оплаты коммунальных услуг;

- показатели качества коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации, в том числе настоящими Правилами, а также информация о настоящих Правилах;

- сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;

- наименования, адреса и телефоны органов исполнительной власти (их территориальных органов и подразделений), уполномоченных осуществлять контроль за соблюдением настоящих Правил.

В случае ненадлежащего и несвоевременного предоставления исполнителем услуги вышеуказанной информации необходимо обратиться в организацию, с которой потребитель состоит в договорных отношениях (управляющую организацию, ресурсоснабжающую организацию и т.д.) с претензией, составленной в 2-х экземплярах с требованием предоставления полной и достоверной информации, предусмотренной законодательством.

Претензия может быть отправлена по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, а также вручена лично исполнителю (представителю исполнителя) с отметкой о вручении на экземпляре потребителя.

При отказе в удовлетворении требований потребителя, он вправе обратиться в:

1) контролирующий орган:

- в Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области (г.Санкт-Петербург, ул.Ольминского, д.27) и его территориальные отделы по вопросам обеспечения соблюдения законодательства РФ о защите прав потребителей.

2) суд с исковым заявлением.

В суде может быть предъявлено дополнительно требование о компенсации морального вреда на основании ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства (п.2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

При обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (ст. 89 ГПК РФ, п. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В соответствии со ст. 47 ГПК РФ и ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области может быть привлечено судом или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.