



5. Нарушения прав в сфере ЖКХ

Нарушения прав в сфере ЖКХ происходят по двум направлениям:

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

Распознать нарушения при предоставлении коммунальных услуг проще: в законе четко прописан их перечень, порядок начисления платы за них и требования к качеству. С жилищными услугами несколько сложнее. Нужно помнить, что перечень работ и услуг, плата за них утверждаются собственниками на общем собрании. Предлагает этот перечень управляющая компания. Если на самом собрании собственники понимают, что их не устраивают расценки или объем работ, который предлагает управляющая компания, не нужно торопиться подписывать с ней договор. Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения других управляющих организаций и выбрать в итоге более достойную. Нарушение прав при предоставлении жилищных услуг возникает в случае, если собственники договорились с компанией о перечне услуг, работ, сроках и порядке их проведения, размере оплаты, а она свои обязательства не исполняет либо требует то, что не отражено в договоре.

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

Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться? В первую очередь в совет многоквартирного дома. Члены совета дома, как правило, являются собственниками, разбирающимися в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Они в состоянии объяснить, действительно ли имеет место нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов. Если же в совете дома не смогли дать вам четкий ответ (или уверяют, что никаких нарушений нет, а вы в этом сомневаетесь), обратитесь за разъяснениями в ту организацию, которая и предоставляет вам жилищные или коммунальные услуги: ТСЖ, управляющую компанию, ресурсоснабжающую организацию. Чтобы сократить время ожидания ответа, можно просто позвонить по телефону. Но при этом не теряйте критичности: да, в этих организациях работают люди, которые хорошо разбираются в сфере ЖКХ и могут дать вам грамотную консультацию. С другой стороны, независимым консультантом их не назовешь, поскольку компания вряд ли захочет сразу признать свою ошибку. Бывает, что сотрудники компаний по телефону начинают просто хамить. В таком случае лучше всего положить трубку и лично принести жалобу или письменный запрос с интересующим вопросом в ТСЖ, УК.

Заявление/претензию следует грамотно подготовить: указать конкретные требования и основания для их заявления. Помочь в этом могут сотрудники регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ (например, комитет по защите прав потребителей, общественные организации потребителей услуг ЖКХ и т. п.). Данные организации созданы практически в каждом субъекте РФ. Их основная задача — консультиро-