

УДК 34

DOI: 10.34670/AR.2024.96.76.060

Способы защиты прав потребителей коммунальных услуг**Светлополянский Владимир Романович**

Аспирант,
Московский финансово-промышленный университет «Синергия»,
129090, Российская Федерация, Москва, ул. Мещанская, 9/14;
e-mail: svetlopvr@gmail.com

Аннотация

В статье на основании исследования форм защиты прав потребителей коммунальных услуг показано, что Споры с поставщиками услуг часто обусловлены их монопольным положением, что делает потребителей уязвимыми. Введение единой информационной системы ГИС ЖКХ в 2018 году направлено на упорядочение отношений и начисление платы за услуги. Потребители могут использовать ГИС ЖКХ для жалоб и претензий. За последние годы зафиксировано множество административных нарушений, основные из которых связаны с нормами предоставления коммунальных услуг. Также сделан вывод, что одним из ключевых направлений улучшения системы защиты прав потребителей может стать расширение возможностей для коллективных действий потребителей, позволяя им выступать единым фронтом при решении проблем с поставщиками коммунальных услуг. Это способствует увеличению силы и влияния потребителей, делая их более защищенными и способными эффективно добиваться исполнения своих прав. Показано, что важно продолжать развивать информационные системы, такие как ГИС ЖКХ, для обеспечения прозрачности и доступности информации о предоставляемых услугах, тарифах и правах потребителей. Это поможет улучшить взаимодействие между поставщиками услуг и потребителями, а также повысить ответственность сторон за соблюдение законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Для цитирования в научных исследованиях

Светлополянский В.Р. Способы защиты прав потребителей коммунальных услуг // Вопросы российского и международного права. 2024. Том 14. № 2А. С. 373-379. DOI: 10.34670/AR.2024.96.76.060

Ключевые слова

Права потребителей, коммунальные услуги, поставщики коммунальных услуг, информационные системы, жилищно-коммунального хозяйство.

Введение

Сфера жилищно-коммунального хозяйства в России всегда вызывала дискуссии в общественном, политическом и законодательном поле. Прямое влияние на состояние отрасли оказал распад СССР, в результате перед новообразовавшимся государством возникло множество вызовов и трудностей требующих полного переосмысления и выстраивания заново нормативно-правовой и материально-технической базы. Жилищно-коммунальное хозяйство в тот момент перешло из под контроля государства в плоскость рыночных отношений и переход этот не был плавным. В результате чего, это повлекло за собой упадок отрасли, произвол ново созданных управляющих организаций, целью которых являлось извлечение прибыли при полном отсутствии оказания каких либо услуг бытовым потребителям.

С тех пор произошло существенное улучшение законодательства, появилось множество отраслевых законов, призванных урегулировать различные отрасли энергоснабжения, предоставления жилищно-коммунальных услуг, значительно усилился контроль органов государственного управления и надзорных органов за отраслью. Такими законами являются: Федеральный закон "О теплоснабжении" от 27.07.2010 N 190-ФЗ, Федеральный закон "Об электроэнергетике" от 26.03.2003 N 35-ФЗ, Федеральный закон "О газоснабжении в Российской Федерации" от 31.03.1999 N 69-ФЗ и другие. Качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг значительно улучшилось, в том числе и благодаря появлению различных информационных порталов и электронных сервисов, через которые жители многоквартирных домов могут обращаться в органы государственной и муниципальной власти для разрешения возникающих проблем.

Основное содержание

Согласно статистическим данным, опубликованным агентством ВЦИОМ с 2010 по 2019 год произошло значительное улучшение показателей удовлетворенности потребителей, а именно по некоторым параметрам оно выросло более чем в два раза, однако это не отменяет того факта, что около трети от людей участвовавших в опросе оценивают данную сферу негативно и положительных изменений не видят.

Одним из таких интернет-порталов является сайт «Решаем проблемы вместе». С помощью него, каждый житель Московской области может оставить заявку по поводу возникшей проблемы связанной с жилищно-коммунальным хозяйством, будь это невовремя вывезенный мусор, отсутствие уличного и подъездного освещения и множества других проблем. При этом, стоит отметить, что согласно правилам, размещенном на сайте данного портала, сообщения которые на него поступают не являются обращениями граждан и рассматриваются в порядке, установленном Положением о Единой системе приема и обработки сообщений по вопросам деятельности исполнительных органов государственной власти Московской области, органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области, утверждаемым Правительством Московской области.

Фактически – данный портал представляет собой способ не официального взаимодействия граждан и органов государственной и муниципальной власти, а скорее, используется как возможность обращения внимания на существующие и возникающие проблемы. Стоит отметить, что данный метод потребителя жилищно-коммунальных услуг действительно может оказать существенное воздействие на управляющие организации, которые не реагируют на обращения собственников помещений, однако в других ситуациях проблемы будут оставаться

не разрешенными и тогда потребитель будет вынужден прибегать к другим способам отстаивания своих прав и законных интересов.

В сфере жилищно-коммунального обслуживания одной из ключевых проблемных зон, связанных с защитой прав и законных интересов потребителей, являются споры. Федеральный закон от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливает основные нормы качества и сроков предоставления услуг в сфере ЖКХ, а также обязательство предоставления информации о них. Правила предоставления коммунальных услуг, утвержденные Правительством РФ, содержат требования безопасности и экологичности. Согласно Закону о защите прав потребителей, основными правами потребителей в том числе и жилищно-коммунальных услуг являются:

- 1) Право на продукцию надлежащего качества. Данное право выражается в том, что потребитель услуг ЖКХ должен получать услуги, соответствующие стандартам качества, которые установлены в специальных отраслевых нормативно-правовых актах. При этом, данные стандарты не применяются в классическом понимании, как если бы это был договор купли-продажи, когда потребитель покупает телефон или стиральную машину. В таком случае, у потребителя есть возможность объективно оценить, что если телефон перестал работать по независящим от потребителя причинам, он может обратиться к продавцу для ремонта данного устройства или возврата денежных средств. Однако, с коммунальными услугами ситуация выглядит несколько иначе, поскольку данные взаимоотношения носят длящийся характер, а объектом выступают различного рода услуги, которые оказывают как правило множество поставщиков. Так, претензии могут возникнуть к качеству водопроводной воды или же к температуре в жилом помещении, при этом доказать, что данные нарушения возникли по вине поставщика в данном случае, будет более затруднительно, поскольку чтобы определить качество воды, необходимо проводить экспертизу, а на температурный режим в помещении будет влиять не только температура батарей, но и, например класс энергоэффективности дома, работа вентиляционной системы, качество оконного остекления.
- 2) Право на получение информации, отвечающей критериям доступности, достоверности о количестве, качестве и исполнителе услуг. Эти положения регламентируют обязанность предприятия, предоставляющего коммунальные услуги, предоставлять потребителю сведения о качественных характеристиках услуг. То есть при наличии требования потребителя коммунальное предприятие обязано предоставить ему, например, информацию о состоянии выполнения текущего ремонта дома, о давлении воды, о свойствах природного газа и тому подобное. Данная обязанность исполнителей не установлена на прямую в отраслевых актах, таких как Федеральный закон "О теплоснабжении" от 27.07.2010 N 190-ФЗ, Федеральный закон "Об электроэнергетике" от 26.03.2003 N 35-ФЗ, однако, она установлена в Постановлении Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (ред. от 11.04.2024) "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"). При этом, получить информацию относительно управляющей организации, которая обслуживает конкретный МКД проще, поскольку данную информацию можно найти на сайте ГИС

ЖКХ.

- 3) Право на возмещение вреда (убытков), возникших в результате дефектов или фальсификации продукции, а также имущественного и морального(неимущественного) вреда, причиненного опасной для жизни и здоровья продукцией в случаях, предусмотренных законодательством. Примером реализации данного права может служить ситуация, при которой из-за гидроудара в системе теплоснабжения происходит прорыв батареи или полотенцесушителя. В таком случае, если подтопление произошло в квартире и затопило соседа снизу, потребители могут подать иск к теплоснабжающей организации о возмещении ущерба, причинённого затоплением. При этом, зачастую теплоснабжающие организации отрицают свою вину и ссылаются на то, что то место, где произошел прорыв находится вне зоны их ответственности. Отдельной ситуацией, заслуживающей внимания является споры потребителей с управляющей организацией по залитию квартиры из-за протечек крыши. Согласно Федеральный закон "Об участии в долевом строительстве многоквартирных домов и иных объектов недвижимости и о внесении изменений в некоторые законодательные акты Российской Федерации" от 30.12.2004 N 214-ФЗ, если многоквартирный дом был построен менее пяти лет назад, ответственность за протечку крыши будет нести застройщик. В данном случае, потребитель может самостоятельно провести экспертизу и обратиться в суд с требованием возместить ущерб и произвести ремонт крыши. В случае, если многоквартирному дому больше пяти лет, ответственность будет нести управляющая организация.
- 4) Право на судебную защиту своих интересов как потребителя. У потребителей коммунальных услуг существует право как требовать возврата излишне уплаченных средств, так и право на возмещение морального вреда. Проблемой в данном случае будет определение размера стоимости некачественно оказанных услуг. Если в случае с ресурсами сделать будет проще, то вот определить, стоимость и степень услуг, которые оказывает управляющая компания по услугам по управлению многоквартирным домом будет практически невозможно.
- 5) На неуплату стоимости жилищно-коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителя и/или членов его семьи при соответствующем документальном оформлении, а также за период фактического отсутствия жилищно-коммунальных услуг. Действующее законодательство позволяет временно отказаться от получения коммунальных услуг. Потребитель имеет право на временный отказ от получения услуг по водоснабжению, водоотведению, газоснабжению в случае отсутствия в квартире счетчика. Соответственно, в такой период потребитель освобождается от оплаты указанных услуг. Для временного отказа в получении указанных коммунальных услуг потребитель должен обратиться с заявлением к предприятию, которое предоставляет этот вид коммунальных услуг.

В сфере жилищно-коммунального хозяйства употребляются следующие гражданско-правовые способы защиты прав потребителей:

- 1) Потребитель может требовать прекращения или изменения правоотношения (договора) как способ защиты гражданских прав.

При этом, стоит отметить, что данный способ защиты гражданских прав в сфере жилищно-

коммунального хозяйства не всегда может быть реализован. Так например, собственник квартиры в многоквартирном доме не может полностью отказаться от договора теплоснабжения, поскольку даже в случае снятия батарей, через его квартиру будет проходить стояк теплоносителя. Другим примером, может являться недовольство жителя многоквартирного-дома управляющей организацией, который не может просто взять и расторгнуть договор в индивидуальном порядке, поскольку данный вопрос относится к компетенции общего собрания дома.

2) Еще одним способом защиты является возможность потребителя обратиться за возмещением убытков и взысканием неустойки. При этом, стоит отметить что данный способ является скорее дополнительным и применяется совместно с иными способами защиты прав потребителей. Основное отличие данного способа защиты заключается в том, что законодательство о защите прав потребителей предусматривает взыскание убытков в полном объеме сверх неустойки. При этом, помимо оплаты вышеуказанных неустойки и убытков, ответчик будет вынужден исполнить обязательство в натуре.

3) Закон предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также федерального антимонопольного органа, федеральных органов исполнительной власти (их территориальных органов), осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) по искам, предъявляемым в интересах потребителя, группы потребителей или неопределенного круга потребителей.

Во всех указанных случаях истцы освобождаются от уплаты государственной пошлины при предъявлении исков (ч. 3 ст. 17 Закона о защите прав потребителей).

При обращении в суд необходимо иметь в виду, что нарушенные права граждан и организаций защищаются лишь в течение определенного срока исковой давности.

Заключение

Споры с поставщиками услуг часто обусловлены их монопольным положением, что делает потребителей уязвимыми. Введение единой информационной системы ГИС ЖКХ в 2018 году направлено на упорядочение отношений и начисление платы за услуги. Потребители могут использовать ГИС ЖКХ для жалоб и претензий. За последние годы зафиксировано множество административных нарушений, основные из которых связаны с нормами предоставления коммунальных услуг.

Одним из ключевых направлений улучшения системы защиты прав потребителей может стать расширение возможностей для коллективных действий потребителей, позволяя им выступать единым фронтом при решении проблем с поставщиками коммунальных услуг. Это способствует увеличению силы и влияния потребителей, делая их более защищенными и способными эффективно добиваться исполнения своих прав.

Кроме того, важно продолжать развивать информационные системы, такие как ГИС ЖКХ, для обеспечения прозрачности и доступности информации о предоставляемых услугах, тарифах и правах потребителей. Это поможет улучшить взаимодействие между поставщиками услуг и потребителями, а также повысить ответственность сторон за соблюдение законодательства в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Библиография

1. Комаров С. С. Способы защиты прав потребителей коммунальных услуг: общие и специальные //Черные дыры в Российском законодательстве. – 2013. – №. 1. – С. 81-84.
2. Абрамов А. А. Особенности защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг //Известия Российского государственного педагогического университета им. АИ Герцена. – 2008. – №. 76-1. – С. 11-16.
3. Шехтер А. И. Защита прав потребителей при оказании коммунальных услуг //Законы России: опыт, анализ, практика. – 2012. – №. 12. – С. 31-38.
4. Полупанова Е. А., Шивыдкина Т. Л. Защита прав потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг //Здоровье. Медицинская экология. Наука. – 2015. – Т. 62. – №. 4. – С. 46-50.
5. Мухаметгалиева С. Х. Некоторые вопросы защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг //ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ СТАНОВЛЕНИЯ И УКРЕПЛЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННОСТИ. – 2020. – С. 14-16.
6. Павленко В. В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг. Практическое пособие. – " Издательство" " Проспект" "", 2016.
7. Кривоносова А. С. Особенности осуществления и защиты прав потребителя в сфере коммунальных услуг //Скиф. Вопросы студенческой науки. – 2022. – №. 5 (69). – С. 285-290.
8. Богдан В. В. Права потребителей: понятие, виды, общая характеристика //Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: история и право. – 2012. – №. 2-2. – С. 14.
9. Синцов Г. В., Казакова Е. Б. К вопросу о законодательстве о защите прав потребителей //Актуальные проблемы Российского права на современном этапе. – 2017. – С. 3-10.
10. Ситников Е. С. Способы защиты прав потребителей в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг //NovaUm. Ru. – 2017. – №. 10. – С. 236-239.

Ways to protect the rights of consumers of utility services

Vladimir R. Svetlopolyskii

Postgraduate student,
Moscow Financial and Industrial University "Synergy",
129090, 9/14 Meshchanskaya str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: svetlovr@gmail.com

Abstract

The article, based on a study of forms of protection of the rights of consumers of utility services, shows that Disputes with service providers are often due to their monopoly position, which makes consumers vulnerable. The introduction of a unified information system GIS housing and communal services in 2018 is aimed at streamlining relations and charging for services. Consumers can use the Housing and Communal Services GIS for complaints and claims. In recent years, many administrative violations have been recorded, the main of which are related to the standards for the provision of utility services. It is also concluded that one of the key areas for improving the system of consumer protection could be expanding opportunities for collective action by consumers, allowing them to act as a united front when solving problems with utility providers. This helps increase the power and influence of consumers, making them more secure and able to effectively enforce their rights. It is shown that it is important to continue to develop information systems, such as GIS housing and communal services, to ensure transparency and accessibility of information about the services provided, tariffs and consumer rights. This will help improve interaction between service providers and consumers, as well as increase the responsibility of the parties for compliance with legislation in the field of housing and communal services.

Vladimir R. Svetlopolyskii

For citation

Svetlopolyanskii V.R. (2024) Sposoby zashchity prav potrebiteli kommunal'nykh uslug [Ways to protect the rights of consumers of utility services]. *Voprosy rossiiskogo i mezhdunarodnogo prava* [Matters of Russian and International Law], 14 (2A), pp. 373-379. DOI: 10.34670/AR.2024.96.76.060

Keywords

Consumer rights, utilities, utility providers, information systems, housing and communal services.

References

1. Komarov S.S. Methods of protecting the rights of consumers of utility services: general and special // Black holes in Russian legislation. – 2013. – No. 1. – pp. 81-84.
2. Abramov A. A. Features of protecting the rights of consumers of housing and communal services // News of the Russian State Pedagogical University named after. AI Herzen. – 2008. – No. 76-1. – pp. 11-16.
3. Shekhter A.I. Protection of consumer rights in the provision of utility services // Laws of Russia: experience, analysis, practice. – 2012. – No. 12. – pp. 31-38.
4. Polupanova E. A., Shivydkina T. L. Protection of consumer rights in the provision of housing and communal services // Health. Medical ecology. The science. – 2015. – T. 62. – No. 4. – pp. 46-50.
5. Mukhametgalieva S. Kh. Some issues of protecting the rights of consumers in the field of housing and communal services // LEGAL FOUNDATIONS FOR THE FORMATION AND STRENGTHENING OF THE RUSSIAN STATE. – 2020. – pp. 14-16.
6. Pavlenko V.V. Protection of consumer rights in the field of trade and services. Practical guide. – "Publishing house" "Prospect", 2016.
7. Krivonosova A. S. Features of the implementation and protection of consumer rights in the field of public utilities // Skif. Questions of student science. – 2022. – No. 5 (69). – pp. 285-290.
8. Bogdan V.V. Consumer rights: concept, types, general characteristics // News of the South-Western State University. Series: history and law. – 2012. – No. 2-2. – P. 14.
9. Sintsov G.V., Kazakova E.B. On the issue of legislation on the protection of consumer rights // Current problems of Russian law at the present stage. – 2017. – P. 3-10.
10. Sitnikov E. S. Methods of protecting consumer rights in the sphere of providing housing and communal services // NovaUm. Ru. – 2017. – No. 10. – pp. 236-239.