

ШКОЛА



УПРАВДОМА

**В рамках проекта: «Школа жилищного самоуправления:
от управдома до общественного инспектора»**

Защита прав потребителей.

Нарушение прав в сфере ЖКХ: как распознать?

Инструменты самозащиты общедомовой собственности.

ПРИГЛАШАЮТСЯ
члены советов и собственники МКД, молодые и активные жители

ОРГАНИЗАТОРЫ

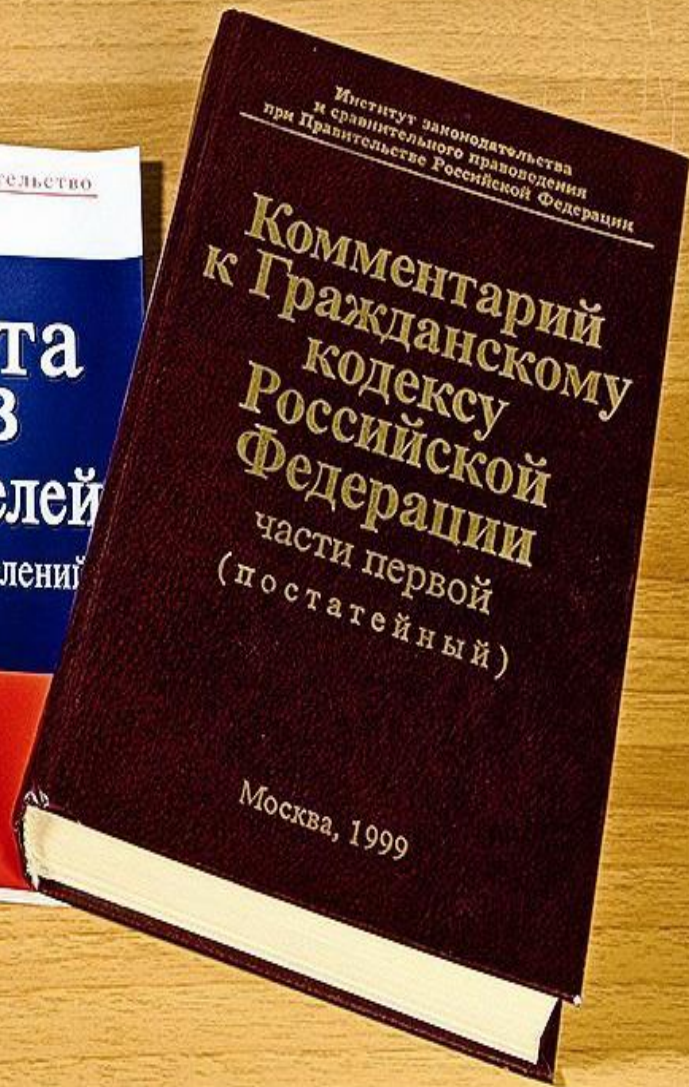
Общественная организация «ОКО»
Пожарского района

Единый центр поддержки
собственников многоквартирных домов
поселка Лучегорск

Администрация
Лучегорского городского поселения

**КУРС
УПРАВДОМА**

рассчитан на шесть занятий. Выпускники курса получают сертификат с правом перейти на второй курс обучения по программе «Общественный инспектор»



КТО ТАКОЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ?

Закон РФ «О защите прав потребителей» 1992 года

Потребитель

Продавец

Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (работы, услуги) для **личных** бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли

Продавец – **предприниматель** (ИП или коммерческая организация) по продаже товаров в розницу

Розничная купля-продажа
Бытовой подряд (работы)
Аналогичные услуги

КАКИЕ У НЕГО ПРАВА?



Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям

Обнаружены недостатки работы (услуги)
по истечению гарантийного срока.
Ваши требования



Если нарушены любые сроки,
Вы вправе:
- изменить требование,
- требовать неустойку

В ЧЕМ ВЫРАЖАЮТСЯ ПРАВА?

Потребитель имеет право:

- а) получать в необходимых объемах ЖКУ надлежащего качества, безопасные для его жизни, здоровья и не причиняющие вреда его имуществу;
- б) получать от исполнителя сведения о состоянии расчетов по оплате коммунальных услуг (лично или через своего представителя);
- в) получать от исполнителя акт о не предоставлении или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и об устранении выявленных недостатков в установленные сроки;
- г) получать от исполнителя информацию об объемах и качестве коммунальных услуг, условиях их предоставления, изменении размера платы за коммунальные услуги и порядке их оплаты;
- д) быть в соответствии с настоящими Правилами или договором полностью или частично освобожденным от оплаты коммунальных услуг в период временного отсутствия по месту постоянного жительства или за период не предоставления коммунальных услуг;

В ЧЕМ ВЫРАЖАЮТСЯ ПРАВА?

Потребитель имеет право:

е) требовать уплаты исполнителем неустоек (штрафов, пеней) при не предоставлении коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества в порядке и случаях, предусмотренных федеральными законами и договором;

ж) требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя (проживающих совместно с ним лиц) вследствие не предоставления или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, а также морального вреда в порядке и размерах, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;

з) требовать предъявления уполномоченным представителем исполнителя документов, подтверждающих их полномочия, в случаях, указанных в подпунктах "б" и "г" пункта 50, подпунктах "д" и "е" пункта 52 настоящих Правил;

и) осуществлять иные права, предусмотренные Жилищным кодексом Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним другими федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и договором.

ФОРМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

НАДЗОРНЫЕ:

- проведение проверок;
- выдача предписаний;
- рассмотрение обращений.

ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ:

- в с общественными организациями, органами исполнительной власти, ОМСУ;
- проведение (участие) совещаний, конференций, семинаров; выступление по радио, ТВ, размещение статей в СМИ, на сайте.

ГРАЖДАНСКИЕ ПРАВОВЫЕ:

- подготовка претензий, исковых заявлений потребителям;
- участие в судебных делах по искам потребителей в качестве органа, дающего заключение по делу, подача исковых заявлений в защиту прав потребителя (ей), неопределенного круга лиц.

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ:

- проведение административного расследования;
- привлечение к административной ответственности;
- вынесение Представлений об устранении правонарушений;
- административное приостановление деятельности.
- проведение административного расследования;
- привлечение к административной ответственности;
- вынесение Представлений об устранении правонарушений;
- административное приостановление деятельности.

ЧЕРЕЗ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Полномочия Роспотребнадзора в области контроля за деятельностью субъектов финансового рынка

Зона контрольно-надзорной деятельности Роспотребнадзора по соблюдению хозяйствующими субъектами - участниками финансового рынка требований законодательства в сфере потребительских правоотношений



Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ)

Закон РФ от 07.02.1992
№ 2300-1

«О защите прав потребителей»
(Закон РФ № 2300-1)

Федеральный закон от 02.12.1990
№ 395-1 «О банках и
банковской деятельности»
(Федеральный закон № 395-1)

Федеральный закон от 10.07.2002
№ 86-ФЗ «О Центральном банке
Российской Федерации
(Банке России)»
(Федеральный закон № 86-ФЗ)

ЧЕРЕЗ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ В СИСТЕМЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



Функциональные возможности

Органы власти

Получение бесплатно и в открытом доступе нормативных правовых актов в сфере ЖКХ



Работа с обращениями граждан, управляющих и ресурсоснабжающих организаций



Ведение реестров лицензий управляющих организаций



Получение актуальных данных об объектах жилфонда и коммунальной инфраструктуре



Размещение программ капитального ремонта и переселения



Формирование аналитической информации по субъекту РФ



Размещение информации об установленных ценах и тарифах на ЖКУ



Осуществление контроля и выявление нарушений в сфере ЖКХ



Размещение информации о проверках и результатах их проведения

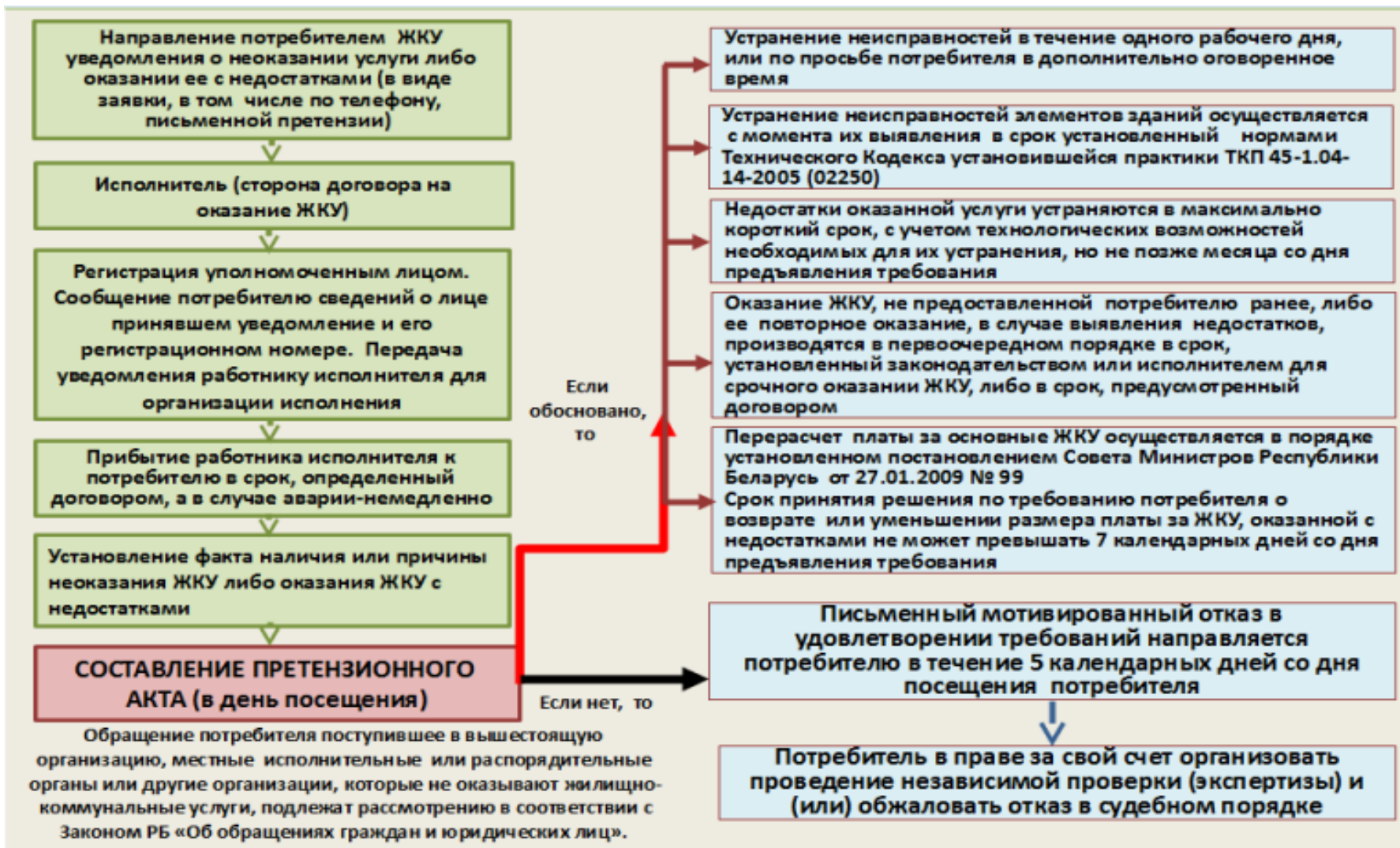


Размещение информации о нормативах потребления коммунальных услуг

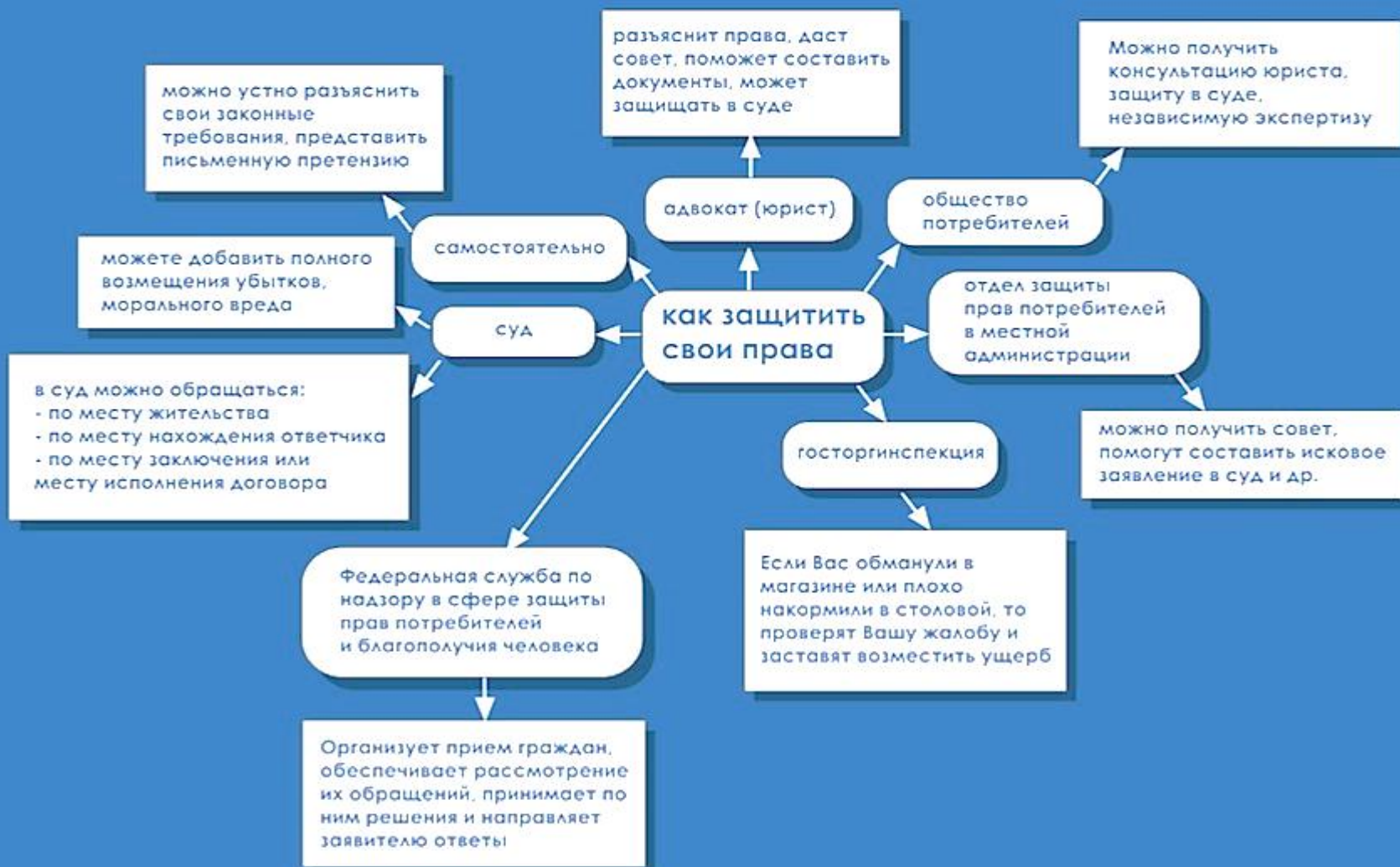




Рассмотрение обращений (заявок, письменных претензий) потребителей ЖКУ в связи с неоказанием услуг, либо оказанием с недостатками



Как защитить свои права



ПОЛЕЗНЫЕ ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

ХОЛОДНОЕ ВОДОСНАБЖЕНИЕ

Бесперебойное круглосуточное холодное водоснабжение в течение года - это коммунальная услуга, за потребление которой жильцы производят оплату. Если качество воды не соответствует нормативам (неприятный запах, ржавчина и т.д.), необходимо уведомить исполнителя услуги (УК, ТСЖ, РСО), позвонив в аварийно-диспетчерскую службу, и сообщить причину звонка, фамилию и адрес, или направить письменное заявление.



Как часто и как надолго могут отключать холодную воду?

Допустимая продолжительность перерыва подачи холодной воды - 8 часов (суммарно) в течение **одного месяца** или **4 часа** одновременно при аварии в централизованных сетях инженерно-технического обеспечения холодного водоснабжения.

ПЕРЕРЫВЫ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДРУГИХ УСЛУГ



Водоотведение

Допустимая продолжительность перерыва водоотведения - **не более 8 часов** (суммарно) в течение одного месяца, **4 часа одновременно** (в том числе при аварии).

Электроснабжение

Допустимая продолжительность перерыва электроснабжения: **2 часа** - при наличии двух независимых взаимно резервирующих источников питания; **24 часа** - при наличии одного источника питания.

Газоснабжение

Допустимая продолжительность перерыва газоснабжения - **не более 4 часов** (суммарно) в течение одного месяца.

- ▶ www.gkhkontrol.ru - сайт НП «ЖКХ Контроль» - полезный ресурс для подачи жалобы на нарушения в сфере ЖКХ и получения совета по жилищным вопросам
- ▶ www.fondgkh.ru - сайт Фонда содействия реформированию ЖКХ расскажет все о капитальном ремонте МКД, программах переселения из аварийного и ветхого жилья
- ▶ www.reformagkh.ru - официальный портал, предоставляющий информацию о деятельности управляющих организаций в РФ
- ▶ www.gkhrazvitie.ru - экспертная площадка по развитию отрасли жилищно-коммунального хозяйства - НП «ЖКХ Развитие»
- ▶ www.minstroyrf.ru - сайт Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации
- ▶ www.fstrf.ru - сайт Федеральной службы по тарифам



НП «Национальный центр общественного контроля в сфере жилищно-коммунального хозяйства «ЖКХ Контроль»

В ПОМОЩЬ ЖИТЕЛЮ

КОГДА СЧИТАЕТСЯ, ЧТО КОММУНАЛЬНАЯ УСЛУГА ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ С НАРУШЕНИЕМ



Определение услуг ненадлежащего качества и предельные сроки прекращения предоставления коммунальной услуги установлены Постановлением Правительства №354 от 06 мая 2011 года

Спасибо за внимание!