



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ
ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Управление
Федеральной службы по надзору в сфере
защиты прав потребителей и благополучия
человека по Красноярскому краю
(Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю)

Территориальный отдел Управления
Федеральной службы по надзору в сфере защиты
прав потребителей и благополучия человека по

Красноярскому краю в городе Канске

Эйдемана ул., д. 4, г. Канск, 663613

тел./факс (8-391-61)2-71-88

E-mail: kansk@24.rospotrebnadzor.ru

<http://24.rospotrebnadzor.ru>

ОКПО 76736519, ОГРН 1052466033608

ИНН/КПП 2466127415/245032001

28.08.2025 № 24-03-01/02-1724-2025

на № _____ от _____

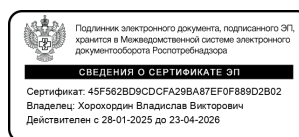
Главам администраций
муниципальных образований
(по списку)

О размещении информации
для потребителей на сайте
Администрации муниципального
образования

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске направляет для размещения на официальном сайте администрации муниципального образования в разделе «Защита прав потребителей» информационно-консультационные материалы: «Об особенностях покупки товаров на маркетплейсах в рассрочку», «Потребителям о требованиях, предъявляемых к развлекательным аттракционам», «Права потребителя в случае приобретения некачественного продовольственного продукта», «О праве потребителя на отказ от договора о выполнении работ (услуг)», «Если ваш дом затопило», «Перерасчет платы за ненадлежащее оказание услуг ЖКХ».

Приложение: на 8 л. в 1 экз.

Начальник территориального
отдела Управления Роспотребнадзора
по Красноярскому краю в г. Канске



В.В. Хорохордин

Коваленко Оксана Анатольевна 8(39161)22212

Об особенностях покупки товаров на маркетплейсах в рассрочку

Рассрочка — это способ оплаты товаров или услуг, при котором платёж производится не единовременно в полной сумме их стоимости, а по частям. Срок выплаты в таком случае может составлять от нескольких месяцев до одного-двух лет в зависимости от условий конкретной программы.

В чем отличие покупки товара в кредит от рассрочки? Рассрочку оформляют при покупке конкретного товара. А потребительский нецелевой кредит выдают на любые цели. Поэтому цена товара при рассрочке может быть выше, чем при кредите, потому что рассрочка даётся на конкретную покупку, а при кредите клиент получает деньги и имеет широкий выбор среди товаров, акций и предложений.

Пример рассрочки 1. В соответствующем сервисе маркетплейса покупатели на самом деле не разбивают платеж на части, а оформляют индивидуальный лимит средств. Он возобновляется, когда клиент вносит деньги по графику или раньше срока погашает задолженность. Покупать на маркетплейсе без лимита не получится — система автоматически перекинет на страницу запроса при недостатке собственных средств.

На заемный лимит (допустим, 500 000 рублей) можно купить практически любые товары без первоначального взноса. Первый платеж необходимо внести через месяц после покупки. Срок рассрочки ограничен и составляет не более 6 месяцев. Предусмотрено досрочное погашение.

Важно помнить, что это займ, а не бесплатная услуга. Плюсы состоят, в основном, для осуществления крупной срочной покупки в отсутствие всей суммы сразу.

Не забывайте о подводных камнях. Здесь заемный продукт предоставляет не сам маркетплейс (владелец агрегатора), а микрокредитная компания. Переплата в любом случае будет. Размер зависит от цены товара, но итоговую сумму можно увидеть в графике платежей.

Минус в том, что не всегда хватает 6 месяцев, чтобы разделить платеж на доступные суммы.

Пример рассрочки 2. У владельца агрегатора может быть собственная рассрочка. Найти нужную кнопку можно под обозначением стоимости товара, так называемая услуга «Частями». Во внутренних документах площадки оплата частями прописана как кредит, сразу указана переплата.

Среди условий: первый платеж спишут сразу либо после получения товара; сумму можно разбить на 6 частей; переплата состоит в использовании самого сервиса, информация о ней указывается до оформления заказа в корзине. К профилю необходимо привязать банковскую карту или создать «Кошелек». Не забывайте пополнять баланс, чтобы не допустить просрочек, которые приведут к комиссиям и штрафам.

Среди недостатков опять же — за рассрочкой скрывается кредит. Значит, есть переплата процентов, включенная в общую сумму задолженности.

Пример рассрочки 3. «Сплит», что тоже не рассрочка как таковая, а типичный BNPL-сервис. С помощью него можно разделить оплату товара на несколько равных частей: на 2, 4 или 6 месяцев. Стандартный лимит — 100 000 рублей, он может автоматически меняться в зависимости от истории операций.

Первые два месяца — четыре платежа раз в две недели — без переплат. Со следующего придется доплатить. Сумма зависит от стоимости товара и отображается в графике платежей.

«Сплит» можно «улучшить». Понадобится доступ к аккаунту на Госуслугах и разрешение на доступ к кредитной истории. Опция позволяет разделить оплату на год или два года. За «сплиты» первоначально платить ничего не нужно, но потом начнут начислять проценты.

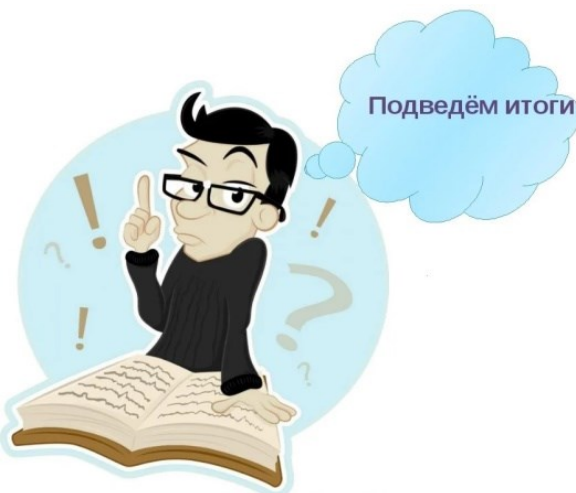
После оформления заказа в личном кабинете появится график платежей. Деньги будут автоматически списывать с привязанной к аккаунту карты.

Если не внести средства согласно графику, сервис закроет доступ к следующим «сплитам». Кроме того, начнут начислять неустойку с четвертого дня просрочки и отправят информацию о задолженности в Бюро кредитных историй.

Получается, улучшенный «Сплит» — формально уже кредит от банка, а не рассрочка.

Итак, рассрочка как способ оплаты есть на многих крупных маркетплейсах. Но условия получения и использования могут различаться в зависимости от онлайн-магазина, банка-партнера, товара и покупателя. Предложения периодически меняются.

Когда разбиваете платеж на части, учитывайте процентную ставку, наличие первоначального взноса, срок — все это тоже может варьироваться. Всегда смотрите, кто оказывает финансовую услугу.



А еще «беспроцентная рассрочка»

от площадки может быть оформлена как микрозайм, если операция не проходит через банк. В таком случае несоблюдение условий и просрочки приведут к штрафам и негативно скажутся на кредитной истории.

Рассрочка подойдет для приобретения товаров, только если вы грамотно планируете свои финансы и понимаете все условия договора. Предварительно взвесьте все плюсы и минусы. Не стоит брать заем, если вы не уверены, что сможете вовремя оплачивать ежемесячные платежи.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](#) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

Потребителям о требованиях, предъявляемых к развлекательным аттракционам

Все развлекательные объекты должны соответствовать определенным законом требованиям.

Основными нормативными актами, регулирующими отношения в этой области, являются:

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- "ТР ЕАЭС 038/2016. Технический регламент Евразийского экономического союза. О безопасности аттракционов", утв. Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 18.10.2016 № 114;
- ГОСТ РФ 54991-2012 «Безопасность аттракционов. Общие требования безопасности передвижных аттракционов»;
- Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей электрической энергии, утв. Приказом Минэнерго России от 12.08.2022 № 811;
- Требования к техническому состоянию и эксплуатации аттракционов, утв. постановлением Правительства РФ от 20.12.2019 № 1732;
- Правила государственной регистрации аттракционов, утв. постановлением Правительства РФ от 30.12.2019 № 1939.

К безопасности развлекательных аттракционов предъявляются следующие требования:

- ▶ каждый аттракцион должен быть учтен, иметь свидетельство о государственной регистрации — это является одним из условий его эксплуатации;
- ▶ техническое состояние аттракционов должно соответствовать положениям эксплуатационных документов и требованиям, установленным постановлением Правительства РФ от 20.12.2019 № 1732;
- ▶ любая информация об аттракционе, включая эксплуатационные документы и информацию, размещенную на аттракционе, составляется на русском языке;
- ▶ аттракционы, управляемые дистанционно из кабины оператора (*пульта управления*), должны быть оснащены предупредительным сигналом;
- ▶ поверхности и соединения поверхностей аттракциона, контактирующие с телами пассажиров, должны быть гладкими в целях исключения травмирования пассажиров при скольжении по ним;
- ▶ детали, узлы, конструкционные элементы аттракционов и их соединения, которые могут представлять собой опасность из-за отказа или повреждения в процессе эксплуатации, должны быть доступными для контроля и ремонта;
- ▶ на аттракционах для детей до 10 лет, огражденные зоны которых расположены на одном уровне, допускается использовать барьеры высотой 850 мм;
- ▶ сиденья пассажирских модулей должны быть снабжены спинкой высотой не менее 400 мм. Высота спинки сиденья может быть уменьшена до 250 мм только на аттракционах для детей ростом до 1200 мм.

Требования к эксплуатации аттракционов

Эксплуатант (*юридическое лицо или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющие эксплуатацию аттракциона на законных основаниях и использующие этот аттракцион для предоставления пассажирам развлекательных услуг*) обязан:

- а) выполнять требования эксплуатационных документов и вести журналы;
- б) разместить перед входом на аттракцион правила пользования аттракционом для посетителей, пассажиров и пользователей (*в том числе для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов, если биомеханические*

воздействия аттракциона для них допустимы), а также государственный регистрационный знак;

в) иметь средства для измерения роста и веса пассажиров, если это предусмотрено эксплуатационными документами;

г) разместить перед входом на аттракцион информацию об ограничениях пользования аттракционом по состоянию здоровья, возрасту, росту и весу (если это предусмотрено эксплуатационными документами);

д) разместить перед входом на каждый эксплуатируемый аттракцион информационную табличку, содержащую сведения о дате последней ежегодной проверки с указанием организации, которая провела проверку, и о дате ближайшей ежегодной проверки. Табличка должна быть читаемой, защищенной от погодных воздействий и умышленных повреждений;

е) разместить необходимые эвакуационные знаки, план и мероприятия по эвакуации пассажиров с большой высоты или из кресел со значительным наклоном по отношению к земле;

ж) иметь в наличии средства эвакуации пассажиров из пассажирских модулей (если это предусмотрено эксплуатационными документами);

з) разместить на рабочем месте обслуживающего персонала основные правила по обслуживанию аттракциона;

и) разместить схемы загрузки аттракциона пассажирами (если это предусмотрено эксплуатационными документами);

к) разместить на рабочем месте обслуживающего персонала таблички с требованиями к персоналу по порядку проведения ежедневных проверок в отношении критичных компонентов и критичных параметров;

л) по истечении назначенного срока службы аттракциона не допускать его использование по назначению без проведения оценки остаточного ресурса. Оценка остаточного ресурса аттракциона, отработавшего назначенный срок службы, проводится в форме обследования специализированной организацией. Сведения о проведенном обследовании указываются в формуляре аттракциона или эксплуатационных документах. На основании результатов обследования оформляется заключение, содержащее условия и возможный срок продления эксплуатации аттракциона;

м) не допускать эксплуатацию аттракционов с проведенной модификацией аттракциона без предварительного одобрения проектировщика;

н) техническое обслуживание и ремонт аттракционов проводить в соответствии с эксплуатационными документами;

о) приостанавливать эксплуатацию аттракциона в случае выявления недостатков и нарушений, которые могут привести к аварии или несчастному случаю;

п) разместить рядом с пультом аттракциона таблицы, содержащие сведения об основных технических характеристиках;

р) установить на аттракционе приборы для измерения силы ветра и температуры окружающего воздуха, если это предусмотрено эксплуатационными документами;

с) исключить недопустимое использование аттракциона;

т) иметь средства для оказания первой помощи пострадавшим (медицинские аптечки);

у) обеспечить присутствие оператора аттракциона на рабочем месте во время эксплуатации аттракциона.

Важно! Прежде, чем разрешить использование аттракциона ребенку, взрослый обязательно должен проверить, подходит ли выбранный аттракцион по возрасту ребёнка, его росту, весу, состоянию здоровья. Эта информация в обязательном порядке должна содержаться в Правилах пользования аттракционом. Она может быть размещена на табличке у входа на аттракцион, либо предоставляться на кассе при покупке билета. Если

такая информация не предоставлена, нужно обратиться за разъяснениями к персоналу, обслуживающему аттракцион.

Прошел ли аттракцион плановый техосмотр и имеются ли на то соответствующие документы и подтверждающие знаки (*таблички, наклейки и т.п.*).

Обратите внимание! Согласно требованиям законодательства в области защиты прав потребителей, потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации об исполнителе услуг: адресе его места нахождения, режиме работы, информации об оказываемых услугах и их стоимости.

Потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Данные требования являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Если для безопасного использования услуги необходимо соблюдать специальные правила, то исполнитель обязан довести эти правила до сведения потребителя.

В соответствии с Техническим регламентом ЕАЭС 038/2016 на каждом аттракционе должна содержаться следующие сведения:

- наименование и место нахождения (*адрес*) изготовителя и (или) продавца (*поставщика*);
- наименование и (*или*) обозначение аттракциона (*тип (номер) модели*);
- заводской номер изделия;
- месяц и год изготовления.

Табличка должна быть выполнена на русском языке.

Полномочия Роспотребнадзора в данной сфере услуг сводятся к контролю за соблюдением хозяйствующими субъектами установленных Законом «О защите прав потребителей» прав потребителей на информацию об услугах, об исполнителе, соответствие условий договоров законодательству в сфере защиты прав потребителей.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности услуги, подлежит возмещению в соответствии со ст.14 Закона «О защите прав потребителей» в рамках гражданского судопроизводства.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](#) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

Права потребителя в случае приобретения некачественного продовольственного товара

Приобретая пищевые продукты, покупателю необходимо помнить несколько простых правил.

На потребительской упаковке любого пищевого продукта должны быть указаны следующие сведения:

- наименование продукта,
- состав, в том числе сведения об ароматизаторах, пищевых добавках, посласителях, компонентах, употребление которых может вызвать аллергические реакции или противопоказано при отдельных видах заболеваний,
- сведения о пищевой ценности (калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов и минералов),
- количество (вес или объем),
- дата изготовления и дата упаковывания,
- срок годности,
- условия хранения (если качество и безопасность продукта изменяются после вскрытия упаковки, должны быть указаны также условия хранения после вскрытия упаковки),
- наименование и местонахождение изготовителя.

При выборе пищевого продукта рекомендуется обращать внимание на условия хранения продуктов в предприятии торговли.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания дополнительной платы за упаковку.

В случае несоответствия продуктов питания установленным требованиям, продажи товара с истекшим сроком годности и других подобных нарушениях, потребитель вправе предъявить продавцу требования, установленные ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также согласно Единым правилам в области защиты прав потребителей, утвержденных Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства от 06.12.2024 г. № 6:

- потребовать замены товара на товар надлежащего качества;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Отсутствие у покупателя товарного чека, договора или какого-либо иного документа, подтверждающего факт покупки (приобретения) товара у определенного продавца, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Доказать факт покупки можно с помощью показаний свидетелей, банковских выписок, техническая документация к товару, элементы потребительской тары (упаковки), на которых имеются отметки, подтверждающие, что приобретение товара осуществлялось у данного продавца, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение товара у данного продавца.

Для восстановления нарушенных прав при приобретении некачественных продуктов питания необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в 2 экземплярах, в которой должно быть четко сформулировано одно из законных требований. В претензии нужно указать подробную информацию о товаре, в т.ч.:

- наименование товара;
- наименование изготовителя товара;
- дату изготовления и упаковки;
- срок годности;
- массу нетто;

- термическое состояние (охлажденное, замороженное) и др. отличительные признаки товара, указанные на маркировке.

Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу (законному представителю юридического лица, индивидуальному предпринимателю, либо лицу, уполномоченному на принятие претензии) либо направить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В случае личного вручения претензии на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

В соответствии с п.5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя, а в случае необходимости, провести проверку качества продукции в его присутствии, а также по требованию предоставить ему документы, подтверждающие качество продукции. В случае возникновения спора о причинах появления недостатка товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Покупатель вправе оспорить такое заключение в судебном порядке.

В случае отказа продавца в удовлетворении в добровольном порядке требований, заявленных в претензии, потребитель вправе обратиться в суд по выбору: по месту нахождения организации, по месту жительства или пребывания потребителя либо по месту заключения или исполнения договора.

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](#) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

О праве потребителя на отказ от договора о выполнении работ (услуг)

К сожалению, нередко случаи, когда компании недобросовестно исполняют свои обязательства по договорам оказания услуг: срывают сроки, допускают брак в работе и т.д.

Как быть потребителю, если исполнитель оказался недобросовестным?

Действующее в настоящее время на территории Российской Федерации законодательство:

- ст. 9, 31, 32 Единых правил в области защиты прав потребителей, утв. 06.12.2024 Декретом Высшего Государственного Совета Союзного государства № 6 (далее – Единые правила),

- ст. 12, 28, 29 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), предоставляет потребителю право отказаться от договора и потребовать полного возмещения убытков в следующих ситуациях:

- исполнитель нарушил сроки выполнения работ (оказания услуг), к которым относятся сроки начала и окончания работ, а также промежуточные сроки. В этом случае исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу или оказанную услугу;

- если исполнитель не устранил выявленные недостатки в установленный договором срок;

- если потребитель обнаружил существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора;

- если исполнитель не предоставил необходимую и достоверную информацию об услуге (выполняемой работе) до заключения договора.

Кроме того, потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), с исполнителем в одностороннем порядке независимо от поведения исполнителя.

Так, отказаться от услуг исполнителя и расторгнуть договор можно в любое время в ходе исполнения договора: как на начальной стадии, так и после приемки какого-либо этапа выполненной работы. При этом, если исполнитель вел себя добросовестно и никаких нарушений с его стороны не замечено, а потребитель расторгает договор по собственным причинам, законодательство защищает исполнителя, возлагая на потребителя возмещение фактических затрат, понесенных исполнителем.

К таким фактическим затратам, в частности, могут относиться расходы:

- на приобретение необходимых для оказания услуги материалов (например, автозапчастей для ремонта автомобиля или ткани для пошива одежды);

- на оплату проживания в отеле, авиабилетов, трансфера, страхования; на оформление доверенностей и иных документов;

- на уплату задатка в качестве обеспечения исполнения обязательства потребителя и др.

Расходы, фактически понесенные исполнителем по договору возмездного оказания услуг, подлежат оплате потребителем, если они:

- понесены в связи с исполнением обязательств именно по договору с потребителем, а не по другим обязательствам;

- возникли до момента заявления потребителем отказа от исполнения договора;

- подтверждены документально (например, платежными документами, накладными, квитанциями, туристическими ваучерами, маршрутными квитанциями билетов, страховыми полисами и пр.).

Взимание ничем не подтвержденных расходов при досрочном отказе заказчика от услуг законодательством не установлено.

Важно! Условия договора, которые устанавливают штрафные санкции за отказ от договора и ущемляют права потребителя, являются недопустимыми и ничтожными (подпункт 2 пункта 2 статьи 13 Единых правил и статья 16 Закона № 2300-1).

По общему правилу, в случае отказа от исполнения договора потребитель должен направить исполнителю уведомление (п. 1 ст. 165.1, п. 1 ст. 450.1 Гражданского кодекса Российской Федерации; п. 65 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25).

При непредставлении исполнителем документов, подтверждающих расходы, и (или) отказе от возврата уплаченных по договору денежных средств потребитель вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд (ст. 1, 12 Единых правил и ст. 17 Закона № 2300-1).

В целях защиты своих прав потребители могут обращаться за соответствующими разъяснениями в [территориальный отдел](#) Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске в рабочие дни по телефону 8(39161)22212 и в приемные дни: понедельник с 09-00ч. до 12-00ч., среда с 15-00ч. до 18-00ч. (предварительная запись по телефону: 8(39161)27188) по адресу: Красноярский край, г. Канск, ул. Эйдемана, 4, кабинет № 1.

Если ваш дом затопило

Когда коммунальные службы работают плохо, это часто приводит к неприятностям, например, к прорывам труб водоснабжения или отопления. Утечка воды из поврежденных систем может сильно навредить и вашей квартире, и квартирам соседей, испортив ремонт и дорогостоящую технику.

Как добиться компенсации за причиненный ущерб? Для начала необходимо разобраться в произошедшем.

Не стоит сразу винить во всем управляющую компанию. Неправильная эксплуатация радиаторов отопления соседями, неквалифицированный ремонт смесителя, ошибки при замене сантехники - все это тоже может стать причиной затопления.

Управляющая компания несет ответственность за работоспособность внутридомовых инженерных систем, входящих в состав общего имущества:

- холодного и горячего водоснабжения, состоящих из стояков, ответвлений от стояков до первого отключающего устройства, расположенного на ответвлениях от стояков, указанных отключающих устройств, коллективных (общедомовых) приборов учета холодной и горячей воды, первых запорно-регулирующих кранов на отводах внутриквартирной разводки от стояков, а также механического, электрического, санитарно-технического и иного оборудования, расположенного на этих сетях

- отопления, состоящей из стояков, обогревающих элементов, регулирующей и запорной арматуры, коллективных (общедомовых) приборов учета тепловой энергии, а также другого оборудования, расположенного на этих сетях.

- водоотведения, состоящей из канализационных выпусков, фасонных частей (в том числе отводов, переходов, патрубков, ревизий, крестовин, тройников), стояков, заглушек, вытяжных труб, водосточных воронок, прочисток, ответвлений от стояков до первых стыковых соединений, а также другого оборудования, расположенного в этой системе.

Границей эксплуатационной ответственности между управляющей компанией и собственниками являются: вентили на подводках трубопровода отопления к квартирному радиатору (теплоснабжение), вентиль или сварочный шов на отводе трубопровода от стояка (водоснабжение), раструб фасонного изделия (водоотведение).

Также границы эксплуатационной ответственности могут быть закреплены документально, например, в договоре с управляющей компанией или в приложении к нему.

Поэтому ответственность за подобные инциденты не всегда лежит на управляющей компании, не стоит забывать и о человеческом факторе.

В первую очередь, нужно оперативно зафиксировать факт нанесения ущерба и немедленно сообщить об аварии в диспетчерскую службу. Уведомление может быть сделано устно или письменно и подлежит обязательной регистрации с присвоением номера и указанием времени.

Если сотруднику диспетчерской службы неизвестны причины аварии, он обязан согласовать с потребителем дату и время осмотра места происшествия, который должен быть проведен не позднее чем через два часа после получения сообщения об аварии.

По результатам проверки составляется акт, который подписывается участниками или их представителями. Один экземпляр передается потребителю, другой остается у исполнителя, остальные экземпляры – другим заинтересованным лицам. Акт является ключевым документом, фиксирующим факт аварии, описание ущерба и указание виновного.

Любой участник проверки имеет право требовать проведения независимой экспертизы. Расходы на экспертизу, инициированную потребителем, несет исполнитель, если экспертиза подтверждает вину исполнителя. В противном случае, расходы возмещает потребитель. Расходы на экспертизу, инициированную другим участником, несет этот участник.

В досудебном порядке стороны могут договориться о добровольном возмещении и сумме ущерба. Такое соглашение лучше всего зафиксировать в письменном виде, где указать согласие виновного лица на возмещение ущерба, его размер, порядок и сроки.

В случае отказа виновного лица удовлетворить требования потребителя, то следует обратиться в суд с исковым заявлением

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

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

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законом Российской Федерации о налогах и сборах.

Перерасчет платы за ненадлежащее оказание услуг ЖКХ

Коммунальные услуги – это неотъемлемая часть нашей повседневной жизни, обеспечивающая комфорт и безопасность. К ним относятся водоснабжение, водоотведение (канализация), электроснабжение, вывоз мусора, содержание дома и придомовой территории и другие услуги без которых сложно представить современное существование. Качество этих услуг напрямую влияет на наше здоровье и благополучие. К сожалению идеальная ситуация, когда все работает без сбоев, встречается редко. Часто возникают ситуации, когда качество коммунальных услуг оставляет желать лучшего.

В таких случаях потребитель имеет право и должен требовать от Управляющей компании/поставщика коммунальных услуг (далее – Исполнитель) надлежащего качества предоставляемых услуг.

Важно помнить! Потребитель защищен законодательством: Жилищным кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» и другими нормативными актами, регулирующими сферу коммунальных услуг, которые

предоставляют потребителям право на получение коммунальных услуг надлежащего качества и в полном объеме, а также право на перерасчет платы за некачественные коммунальные услуги и возмещение причиненного ущерба.

Первым шагом является фиксация проблемы. Зафиксируйте дату и время нарушения, сделайте фотографии или видеосъемку (если это возможно).

Затем необходимо обратиться в аварийно-диспетчерскую службу Исполнителя и зафиксировать дату и время обращения, номер заявки. Как правило, у исполнителя имеется номер телефона «горячей линии», электронный адрес или личный кабинет на сайте, через которые можно сообщить о проблеме. При этом потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес помещения, где обнаружено нарушение качества коммунальной услуги, и вид такой коммунальной услуги.

В свою очередь сотрудник аварийно-диспетчерской службы обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение потребителя (фамилию, имя и отчество), номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя, и время его регистрации.

Сообщение потребителя должно быть зарегистрировано в электронном и (или) бумажном журнале регистрации таких фактов: дата, время начала и причины нарушения качества коммунальных услуг (если они известны исполнителю). Если исполнителю такие причины неизвестны, то исполнитель обязан незамедлительно принять меры к их выяснению.

Важно знать! В течение суток с момента обнаружения указанных фактов исполнитель обязан проинформировать потребителей о причинах и предполагаемой продолжительности нарушения качества коммунальных услуг.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом обратившемуся потребителю и сделать соответствующую отметку в журнале регистрации сообщений.

В случае если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя не известны причины нарушения качества коммунальной услуги он обязан согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги.

Важно знать! Время проведения проверки назначается не позднее 2 часов с момента получения от потребителя сообщения о нарушении качества коммунальной

услуги, если с потребителем не согласовано иное время. Отклонение от согласованного с потребителем времени проведения проверки допускается в случаях возникновения обстоятельств непреодолимой силы, в том числе в связи с авариями.

По результатам проверки составляется акт, в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, в котором указываются дата и время её проведения, период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Если в ходе проведения проверки возник спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества, то любой заинтересованный участник вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Важно знать! Если Исполнитель отказывает в проведении проверки, потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя. Такой акт должен быть подписан не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома либо председателем товарищества или кооператива, если управление многоквартирным домом осуществляется товариществом или кооперативом.

В случае отказа компании устранить проблему или игнорировании обращения, следующим шагом становится обращение в контролирующие органы или суд.

Для перерасчета платы за некачественные коммунальные услуги необходимо обратиться к Исполнителю с письменной претензией, указав дату и регистрационный номер первоначального обращения в аварийно-диспетчерскую службу, приложить копию акта.

Право потребовать соответствующего уменьшения цены услуги, оказанной с недостатком, установлено статьей 29 Закона о защите прав потребителей.

Аналогичная норма содержится в пункте 98 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354), в соответствии с которыми при предоставлении потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества размер платы за такую услугу подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения от оплаты.

Если проблема не решается в досудебном порядке потребитель имеет право обратиться в суд, предъявив иск о возмещении ущерба и взыскании морального вреда. Для более эффективного решения проблемы желательно собрать доказательства ненадлежащего качества услуг: акты проверок, свидетельства соседей, экспертные заключения, медицинские справки (если некачественные услуги повлекли за собой проблемы со здоровьем), чеки и квитанции об оплате.