**Управление Роспотребнадзора по Республике Бурятия**

**Памятка потребителям по вопросу взимания с потребителей комиссии при оплате услуг ЖКХ**

Опубликовано пн, 11/07/2016 - 12:15 пользователем Александр Калугин

В Управление Роспотребнадзора по Республике Бурятия обращаются жители по вопросу взимания  дополнительной комиссии при оплате услуг ЖКХ.

В этой связи предлагаем учитывать, что:

Согласно ч. 15 ст. 155 ЖК РФ управляющая организация наделена правом осуществлять расчеты с собственниками при участии платежных агентов, которые действуют в соответствии с законодательством:

 В свою очередь деятельность платёжных агентов регулируется Федеральным законом от 3 июня 2009 г. N 103-ФЗ "О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами". Согласно п.1 указанного Федерального закона  под деятельностью по приему платежей признается прием платежным агентом от плательщика денежных средств, направленных на исполнение денежных обязательств перед поставщиком по оплате товаров (работ, услуг), в том числе внесение платы за жилое помещение и коммунальные услуги в соответствии с ЖК РФ, а также осуществление платежным агентом последующих расчетов с поставщиком.

 В соответствии с  ЖК РФ в структуру платежей  входит плата за содержание мест общего пользования и коммунальные услуги. Право осуществлять расчеты при участии платежных агентов не означает, что это право управляющей организации влечет за собой дополнительные обязанности собственников.

В данном случае, у**правляющая организация должна самостоятельно оплачивать услуги привлекаемого платежного агента.**

**Таким образом, если в договорах, заключенных между управляющими организациями  и платежными агентами содержится условие, предусматривающее  оплату услуг платежного агента средствами плательщика, то оно, равно как право управляющей компании требовать от потребителей оплаты услуг третьего лица, не состоявшего в правоотношениях с потребителями,  нарушает права потребителей.**

**Административная ответственность за непредставление в платежных документах информации об исполнителе коммунальных услуг**

Опубликовано пн, 11/07/2016 - 12:19 пользователем Александр Калугин

В Управление Роспотребнадзора по Республике Бурятия  поступают обращения граждан по вопросу не предоставления в платежных документах по оплате за жилищно-коммунальные услуги информации об исполнителе этих услуг, вместо этого размещены данные расчетного центра.

      В силу части 15 статьи 155 Кодекса, управляющая организация, иное юридическое лицо, которым в соответствии с Кодексом вносится плата за жилое помещение и коммунальные услуги, вправе осуществлять расчеты с собственниками жилых помещений и взимать плату за жилое помещение и коммунальные услуги при участии платежных агентов, осуществляющих деятельность по приему платежей физических лиц, а также банковских платежных агентов,  которые руководствуются в своей деятельности Федеральным законом от 3 июня 2009 г. N 103-ФЗ "О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами", Федеральным законом от 27 июня 2011 г. N 161-ФЗ "О национальной платежной системе".

   Исполнители коммунальных услуг (управляющие компании) согласно подп. «е» п. 32 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённые Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354 (далее - Правила № 354) имеют право привлекать на основании соответствующего договора, содержащего условие об обеспечении требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, организацию или индивидуального предпринимателя для начисления платы за коммунальные услуги и подготовки доставки платежных документов потребителям.

       Вместе с тем в соответствии с агентскими договорами всю информацию, в том числе об исполнителе коммунальных услуг, для исполнения обязательств по договору **обязан предоставлять исполнитель коммунальных услуг.**

В платежных документах в обязательном порядке размещается информация в соответствии с п.69 Правил № 354, содержащая сведения о наименовании исполнителя (с указанием наименования юридического лица или фамилии, имени и отчества индивидуального предпринимателя), о номере банковского счета и банковских реквизитах, об адресе (место нахождения), номере факсов и (при наличии) адресе электронной почты, адресе сайта исполнителя в сети Интернет).

За непредставление данной информации в платежных документах предусмотрена

административная ответственность.

**О правах потребителей при получении услуг общественного питания**

Опубликовано чт, 07/07/2016 - 17:21 пользователем Александр Калугин

Управление Роспотребнадзора по Республике Бурятия  повторно информирует граждан о том, что при выборе продуктов питания и мест их приобретения необходимо обращать внимание на соблюдение исполнителем услуги общественного питания прав потребителей на получение полной, достоверной информации.

Исполнитель услуг общественного питания обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске.  Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

перечень услуг и условия их оказания;

цены в рублях и условия оплаты услуг;

фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;

Информация о продукции и об услугах должна доводиться до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной (пункт 15 Правил оказания услуг общественного питания, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997г. № 1036).

Управление предупреждает, что приобретение блюд, в том числе таких как шаурма, различные фастфуды и хотдоги, выпечка с мясной, овощной и сырной начинкой в  палатках, киосках и павильонах, где исполнители услуги общественного питания не выполняют обязанность по доведению до сведения потребителей необходимой и достоверной информации, влечет риск причинения вреда здоровью.

**Будьте внимательны при выборе продуктов питания и мест их приобретения, чтобы избежать риска кишечных инфекций и пищевых отравлений!**

**Потребителю следует знать о последствиях неоплаты услуг ЖКХ**

Опубликовано ср, 06/07/2016 - 11:54 пользователем Александр Калугин

Согласно ч. 1 ст. 155 ЖК РФ плата вносится ежемесячно до 10-го числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления многоквартирным домом или решением общего собрания членов ТСЖ или жилищного кооператива.

За неоплату или несвоевременную оплату коммунальных услуг **предусмотрено начисление пеней** в следующем размере:

1) за каждый день просрочки начиная с 31-го дня, следующего за днем наступления установленного срока оплаты, по день фактической оплаты, произведенной в течение 90 календарных дней со дня наступления установленного срока оплаты, либо до истечения 90 календарных дней после дня наступления установленного срока оплаты, если в 90-дневный срок оплата не произведена, - 1/300 ставки рефинансирования Банка России на день фактической оплаты от не выплаченной в срок суммы;

2) за каждый день просрочки начиная с 91-го дня, следующего за днем наступления установленного срока оплаты, по день фактической оплаты - 1/130 ставки рефинансирования Банка России на день фактической оплаты от не выплаченной в срок суммы.

В соответствии с частью 14 статьи 155 Жилищного кодекса РФ увеличение указанных размеров пеней не допускается.

**Кроме возможного начисления пени за просрочку платежа возможно ограничение или приостановление предоставления коммунальной услуги**

При ограничении предоставления коммунальной услуги исполнитель временно уменьшает объем (количество) подачи определенного коммунального ресурса и (или) вводит график предоставления коммунальной услуги в течение суток.

При приостановлении предоставления коммунальной услуги временно прекращается подача определенного коммунального ресурса. Одновременно исполнитель обязан опломбировать соответствующее оборудование, которым пользуется потребитель-должник.

Предоставление коммунальных услуг возобновляется в течение двух календарных дней со дня полного погашения задолженности потребителем.

 Для нанимателей жилых помещений, находящихся в муниципальной собственности невнесение платы нанимателем и проживающими совместно с ним членами его семьи в течение более шести месяцев без уважительных причин может привести к выселению последних на основании решения суда (при обращении наймодателя в суд) с предоставлением другого жилого помещения по договору социального найма, размер которого соответствует размеру жилого помещения, установленному для вселения граждан в общежитие.

**О надлежащей подведомственности рассмотрения обращений в сфере ЖКХ**

Опубликовано вт, 28/06/2016 - 12:30 пользователем Александр Калугин

В соответствии с пунктом 1 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О прядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В связи с возросшим количеством обращений граждан в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг, поступающих в Управление Роспотребнадзора по Калининградской области, но содержащих вопросы, рассмотрение которых не относится к полномочиям Управления, информируем о разграничении компетенции органов государственной власти в жилищно-коммунальной сфере.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|                         са (жалобы) | Существо вопроса (жалобы) | Государственный орган, уполномоченный рассматривать данный вопрос (жалобу) |
| ЖКХ | * Несоответствие качества коммунальных услуг санитарно-эпидемиологическим требованиям в части:

- несоответствия состава и свойств холодной воды санитарно-гигиеническим требованиям и нормативам (СанПиН 2.1.4.1074-01);- нарушения допустимой продолжительности перерыва в подаче горячей воды, несоответствие температуры, состава и свойств горячей воды (СанПиН 2.1.2.2645-10);- несоответствие температуры воздуха в жилых помещениях (СанПиН 2.1.4.1074-01);* Неудовлетворительное санитарное состояние и содержание мест общего пользования жилого дома (в том числе подвалов);
* Нарушения при размещении контейнерных площадок и их неудовлетворительное содержание;
* Наличие насекомых и грызунов в жилом доме и на придомовой территории;
* Шум от работы инженерного оборудования дома (насосное оборудование, лифты и т.д.);
* Загрязнение придомовой территории бытовыми отходами;
* Негативное воздействие на жителей базовой станции сотовой связи;
* Нарушение права потребителя на предоставление сведений об исполнителе (фирменное наименование, адресе места нахождения, наличие соответствующих лицензий) и режиме его работы в соответствии со ст. 8, 9 Закона  от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
* Навязывание дополнительных платных услуг, не предусмотренных договором управления;
* Включение в договор условий, ущемляющих права потребителей по сравнению с правилами, установленными действующих законодательством
 | Управление Роспотребнадзора по Республике Бурятия670013, г. Улан-Удэ, ул. Ключевская 45 Бтел. 8 (3012)412-574факс. 8 (3012)412-411 **Территориальный отдел в Селенгинском районе**671160, г. Гусиноозерск, ул. Школьная 26Тел/факс 8 (30145)42-499671050, с. Иволгинск, Партизанская ул., д. 77, тел./факс (301-40) 21-2-7671841, г. Кяхта, Пролетарская ул., д. 9тел./факс (301-42) 41-2-19 |

ВНИМАНИЕ! НЕ ОТНОСЯТСЯ К КОМПЕТЕНЦИИ

УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО РЕСПУБЛИКЕ БУРЯТИЯ

ЖАЛОБЫ ПО СЛЕДУЮЩИМ ОСНОВАНИЯМ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сфера вопроса (жалобы) | Существо вопроса (жалобы) | Государственный орган, уполномоченный рассматривать данный вопрос (жалобу) |
| ЖКХ | * Жалобы на:
* ненадлежащее предоставление коммунальных услуг, нарушение режима и нормативов их оказания;
* техническое состояние и  эксплуатацию жилого дома, его инженерного оборудования, в том числе: ветхость, износ, аварийное состояние или ненадлежащее функционирование систем отопления, водоснабжения и водоотведения, вентиляции,  иных коммуникаций и конструктивных элементов жилого дома (протечки кровли, межпанельных швов, водостоков и т.д.);
* содержание и ремонт жилых домов, жилых помещений, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе: надписи на стенах, грязный лифт и полы в местах общего пользования, разбитые лампочки, засоры мусоропровода, сломанные почтовые ящики, разбитые окна в подъездах, повреждения ступеней, перил лестницы, плитки на полу и т.п.;
* нарушение порядка начисления платы за коммунальные услуги, за содержание и ремонт жилого помещения;
* формирование фонда капитального ремонт;
* нарушение порядка установки, поверки приборов учета (счетчиков), иные нарушения законодательства об энергосбережении и энергоэффективности в сфере ЖКХ;
* порчу жилых домов,  жилых помещений,  их оборудования,  самовольную перепланировку жилых домов и квартир либо использование их не по назначению;
* нарушение порядка и правил признания жилых домов и жилых помещений непригодными для постоянного проживания и перевода их в нежилые;
* нарушение порядка, способов или сроков раскрытия информации об управлении многоквартирным домом в соответствии со ст. 161 Жилищного кодекса РФ, Стандартом раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 № 731;
* нарушение установленного порядка принятия общим собранием собственников жилья решения о создании ТСЖ, уставу ТСЖ и внесенным в него изменениям, нарушение  порядка принятия решения о выборе управляющей организации, утверждения условий договора управления и его заключения и иным вопросам, связанным с реализацие;
* курение в местах общего пользования жилых домов (подъезды, лифте).
 | Республиканская служба государственного строительного и жилищного надзора Республики Бурятия670034, г. Улан-Удэ,ул. Красноармейская, 35 Прием заявлений: офис 202 Отдел жилищного надзора: (3012) 46-10-32Эл.почта:info@rsgsn.govrb.ru |
| Условия проживания | Жалобы на:* Шумовое воздействие, вызванное поведением людей, нарушением ими тишины и общественного спокойствия в жилых зданиях и на прилегающей территории (работа звукопроизводящей аппаратуры; игра на музыкальных инструментах; применение пиротехнических средств; громкая речь и пение; ремонтные работы).
 | О МВД РФ по Селенгинскому району671160, г.Гусиноозерск, ул.Строительная, 11аТелефон дежурной части: 8(30145)42-7-02e-mail: YLY\_GDiR\_948@mvd.ru |
| Территория поселения, района | Жалобы на :* наличие стихийных свалок;
* слив загрязненных сточных вод в водный объект, на рельеф.
 | Управление Росприроднадзора по Республике Бурятияул. Ленина, 57, Улан-Удэ, Респ. Бурятия, 670000**Е-mail:** rpn03@rpn.gov.ru**Телефон:** (3012) 21-31-55  приемная**Факс:** (3012) 21-31-55, (3012) 21-19-70 |

  Одновременно обращаем внимание, что в соответствии со ст. 28.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях полномочиями по возбуждению дел об административных правонарушениях по ст. 7.22 КоАП РФ «Нарушение правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений», ст. 7.23 КоАП РФ «Нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами» наделены должностные лица Республиканской службы государственного строительного и жилищного надзора Республики Бурятия. Должностные лица Роспотребнадзора  не наделены компетенцией по составлению протоколов по названным статьям. В связи с изложенным обращения, в которых ставится вопрос о привлечении субъекта предпринимательской деятельности в сфере ЖКХ   к административной ответственности по статьям 7.22, 7.23 КоАП РФ, подлежат направлению на рассмотрение в Республиканскую службу государственного строительного и жилищного надзора Республики Бурятия

Переадресация обращений по подведомственности приводит к потере времени, что неблагоприятно сказывается на результатах проверки доводов, изложенных в обращении.

**Памятка потребителю жилищно-коммунальных услуг**

Опубликовано пн, 20/06/2016 - 14:23 пользователем Александр Калугин

Техническое обслуживание домофона относится к услугам по содержанию общего имущества  является обязанностью управляющих организаций по договору управления. Стоимость такой услуги должна учитываться при утверждении размера платы за содержание общего имущества на общем собрании собственников помещений.

Вместе с тем указание составляющих платы за содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме  отдельными строками в платежном документе не нарушает прав потребителей, поскольку не свидетельствует о двойной оплате одной и той же услуги.

Действующее законодательство не содержит запрета выделять отдельной строкой плату за обслуживание одной или нескольких позиций общего имущества в МКД.

Если на момент заключения договора управления или очередного согласования размера платы за содержание общего имущества домофон был в наличии и относился к общему имуществу, то управляющая компания  не вправе выставлять плату за обслуживание домофона дополнительно к установленному размеру платы за содержание общего имущества. В данном случае управляющая компания должна представить доказательства того, что собственники помещений приняли решение о невключении затрат по обслуживанию домофона в расходы на содержание жилья.

Вместе с тем, установка домофона **в отсутствие решения общего собрания собственников помещений в МКД** является незаконной. До принятия решения общего собрания о включении домофона в состав общего имущества, обслуживание домофона - это дополнительная услуга, которую собственники помещений не обязаны оплачивать  Данные  разъяснения представлены в Письме Минрегиона России от 27.04.2011 N 8055-14/ИБ-ОГ: "если домофон не предусмотрен проектом многоквартирного дома, а установлен позднее, то для взимания платы за его обслуживание как общего имущества, во-первых, он должен быть официально внесен в состав общего имущества многоквартирного дома, во-вторых, управляющая организация должна заключить договор на обслуживание этого имущества со специализированной организацией либо осуществлять данный вид работ самостоятельно".

Таким образом, если домофон отнесен к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме  (был установлен застройщиком согласно проекту либо смонтирован после ввода дома в эксплуатацию и решением общего собрания включен в состав общего имущества), плата за его обслуживание является элементом платы за содержание и ремонт общего имущества. При этом неважно, выставляется ли она в платежном документе отдельно или в сумме общей платы за содержание, главное, чтобы не было двойного платежа.