

*Аптыкаева Г.В.,*

*студент*

*1 курс магистратуры,*

*направление «Юриспруденция»*

*Негосударственное образовательное частное учреждение высшего*

*образования «Московский финансово-промышленный*

*университет «Синергия»*

*Россия, г. Москва*

## **ОСОБЕННОСТИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СФЕРЕ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

***Аннотация:** В статье рассматривается применение закона о защите прав потребителей Российской Федерации в сфере оказания коммунальных услуг. Перечисляются нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, возникающие между потребителями и услугодателями. Приведены наиболее применимые определения форм защиты права: юрисдикционная и неюрисдикционная. Рассмотрены действия потребителя при нарушении его законных прав.*

***Ключевые слова:** потребитель, права потребителя, защита прав, особенности защиты прав.*

***Annotation:** The article discusses the application of the law on the protection of the rights of consumers of the Russian Federation in the field of public services. The normative legal acts regulating the relations arising between consumers and service providers are listed. The most applicable definitions of the forms of protection of the right are given: jurisdictional and non-jurisdictional. The actions of the consumer in case of violation of his legal rights are considered.*

*Key words: consumer, consumer right, protection of rights, features of protection.*

Потребитель коммунальных услуг в правовом государстве должен иметь право на защиту своих гражданских прав.

Защита прав потребителей – это комплекс мер, реализуемых государством и общественными движениями, направленных на регулирование отношений, возникающих между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности — изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей [1, с. 158].

Основным нормативным-правовым актом, регулирующим отношения по защите прав потребителей в Российской Федерации, является Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Если переходить к конкретным видам сделок в сфере коммунальных услуг, то следует заметить, что отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п.2 ст.676 ГК РФ) [2, с. 7].

Не регулируются законодательством о защите прав потребителей гражданско-правовые отношения граждан с организациями (общественными объединениями, жилищно-строительными, дачно-строительными кооперативами, товариществами и т.д.), если эти отношения возникают в связи с членством граждан в этих организациях [2, с. 7].

Однако законодательством о защите прав потребителей регулируются отношения по поводу предоставления этими организациями гражданам (в том числе членам этих организаций) платных услуг. Так, например, если уставом ДСК предусмотрена обязанность кооператива обеспечивать оказание платных коммунальных услуг гражданам, то на отношения, возникающие по поводу предоставления указанных услуг, распространяется действие законодательства о защите прав потребителей [2, с. 7].

Все собственники и пользователи помещений в МКД являются потребителями жилищно-коммунальных услуг. Отношения между потребителями и услугодателями в сфере ЖКХ, помимо закона о защите прав потребителей, также регулируются:

- Гражданским кодексом РФ;
- Жилищным кодексом РФ;
- Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 г. № 354 (далее – Правила № 354);
- Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491 [3, с. 5].

Отношения, возникающие между потребителями и услугодателями в сфере ЖКХ, основаны на заключении договоров (договор управления, на техническое обслуживание, подряда, энергоснабжения и т.п.) [3, с. 5].

Права и обязанности потребителя коммунальных услуг приведены в разделе V «Права и обязанности потребителя» Правил № 354.

Организация контроля и надзора в сфере защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг со стороны государства должна предусматривать систему мер, направленных на предупреждение, выявление

и пресечение нарушений потребительского законодательства. Для защиты прав потребителей коммунальных услуг применимы все формы защиты.

А.А. Абрамов в своей статье «Особенности защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» рассмотрел несколько подходов к определению форм защиты, один из которых подход, в котором выделяют юрисдикционная и неюрисдикционная форма защиты.

Юрисдикционная форма защиты, при которой лицо, право которого нарушено, обращается за защитой в государственный или иной компетентный орган. Под юрисдикционной формой защиты гражданских прав понимается деятельность уполномоченных государством органов, направленная на защиту гражданских прав [4, с. 14].

Неюрисдикционная форма защиты, при которой лицо самостоятельно осуществляет действия правоохранительного характера, не обращаясь к управомоченному субъекту защиты права. Неюрисдикционной формой защиты будет деятельность субъекта правоотношения по защите нарушенных, оспоренных гражданских прав без обращения для этого к компетентным органам. Такая форма защиты будет самозащитой гражданских прав (ст. 14 ГК РФ), которая означает самостоятельные действия субъекта по защите своих прав (например, покупатель не оплатил продукцию при нарушении обязательства об ее отгрузке продавцом и др.) [4, с. 14].

ГК РФ в ст. 14 допускает использование способов самозащиты гражданских прав только при определенных условиях: – способы самозащиты должны быть соразмерны нарушению: – они не выходят за пределы действий, необходимых для его пресечения [4, с. 17].

В зависимости от субъекта, осуществляющего защиту гражданских прав, в том числе и потребителя, можно говорить о двух формах защиты: самостоятельно гражданином и опосредованно через какие-то органы – государственные (судебные и административные) и общественные (различные

институты гражданского общества, и в первую очередь общества защиты прав потребителей) [5, с. 12-13].

Подробно описаны права и обязанности потребителей жилищно-коммунальных услуг, даны сведения о контролирующих органах, их компетенции и полномочиях, приведены рекомендации по составлению обращений и отстаиванию своих прав в суде в книге «Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: как отстоять свое право на комфортное проживание в многоквартирном доме» Фроловой О.Е., Сохрановой С.С., Шепса Р.А. Кроме того, в книге уже изложены пошаговые алгоритмы действий при самых частых случаях нарушения прав потребителей коммунальных услуг.

Так, для защиты своих нарушенных прав потребитель должен в любой ситуации в первую очередь обратиться письменно в организацию, которая управляет МКД (УО, ТСЖ, кооператив). В случае непосредственного управления домом - к исполнителю жилищных или коммунальных услуг, соответственно - подрядной организации, осуществляющей работы по содержанию общего имущества, и РСО [3, с. 31].

Авторы также уточняют, что к написанию обращения в управляющие организации необходимо подойти максимально внимательно и ответственно, ведь от этого зависит – сможет ли потребитель добиться поставленной цели или получить формальную отписку [3, с. 31].

Обобщая вышесказанное, можно сделать вывод о том, что при защите прав потребителей применимы все формы защиты: самостоятельно гражданином, путем обращения в государственные органы или иные компетентные органы, а также путем обращения в судебные инстанции, и общественные организации. Однако, в любой ситуации от потребителя коммунальных услуг требуется знание своих законных прав, умение отстоять и защитить их.

### **Использованные источники:**

1. Блэк, Джон. Экономика: Толковый словарь: Англо-русский/ Д. Блэк; Пер.: А.В. Щедрин и др.; Общ.ред.: И.М. Осадчая. - Москва: ИНФРА-М: Весь мир, 2000. - 830 с.
2. Селянин А. В. Защита прав потребителей: Учебное пособие для вузов. ЗАО Юстицинформ. 2006 г. – 104 с.
3. Фролова О.Е., Сохранов С.С., Шепс Р.А. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: как отстоять свое право на комфортное проживание в многоквартирном доме. М.: Редакция «Российской газеты», 2018. Вып. 11. - 176 с.
4. Зеленская Л.А. 3-48 Способы и формы защиты нарушенных прав граждан и юридических лиц: учеб. пособие / Л.А. Зеленская, Т.Ю. Якимова. – Краснодар: КубГАУ, 2018. – 101 с.
5. Абрамов А.А. Особенности защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. М.: Редакция журнала «Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена». 2008, Вып. 76-1, с. 11-16.