Методические рекомендации по защите прав потребителей

* **Алгоритм действий при разрешении конфликтной ситуации, содержащий**

Прежде, чем обращаться в суд, попробуйте вначале сами защитить свои права в досудебном порядке. За время действия закона о защите прав потребителя обширная судебная практика показала продавцам, изготовителям и исполнителям, что в тех случаях, когда потребитель выдвигает свои законные требования, выгоднее мирно разрешить возникший конфликт, чем решать его в суде.

Часто продавцы, изготовители и исполнители, видя правовую безграмотность потребителя, рассчитывают, что он не будет отстаивать свои права до конца, - это и служит наиболее частой причиной отказа выполнения законных требований потребителя в добровольном порядке. Поэтому часто бывает достаточно грамотно изложить свои требования, чтобы добиться их выполнения.

Если же Вам отказывают в выполнении Ваших законных требований, - обращайтесь в суд. Хотя судебный процесс длится достаточно долго и потребует от Вас некоторых усилий и затрат времени, не стоит отказываться от подачи иска в суд, поскольку Вы можете добиться выполнения Ваших требований и получить полное возмещение ущерба, в том числе судебных издержек и морального вреда.

**Подайте письменную претензию или заявление с требованиями**

Если нарушены Ваши права потребителя (например, Вы купили товар с недостатками) - Вы вправе обратиться к продавцу (изготовителю, исполнителю) с предусмотренными законом требованиями. Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается выполнить их, Вам нужно подать ему письменную претензию или заявление с изложенными в нем требованиями.

Как писать претензию?

Претензия может быть составлена в произвольной форме, однако Вам нужно указать:

1) кому Вы направляете претензию, например, Директору магазина (указать магазин), Генеральному директору (указать фирму).Можете указать ФИО директора (если Вы знаете ФИО).

2) от кого претензия, Вам нужно указать свои ФИО и адрес, телефон - для связи с Вами.

3) далее - в отдельной строке - нужно написать ПРЕТЕНЗИЯ или ЗАЯВЛЕНИЕ

4) далее - в тексте претензии изложить существо дела:

начните с начала:

Например, 21 марта 2016 года я приобрела в Вашем магазине холодильник или я заключил с Вами договор на оказание туристических услуг, далее изложите обстоятельства дела и существо Ваших претензий, для обоснования претензий желательно ссылаться на соответствующие статьи законов:

Например, согласно ст.29 закона "О защите прав потребителей" я вправе расторгнуть договор на оказание услуг, поскольку были допущены существенные недостатки оказанной услуги.

5) далее - четко сформулируйте свои требования

Например, прошу расторгнуть договор от 21.03.2016 года и вернуть мне уплаченные по договору 3.000 рублей. Убедиться в соответствии Ваших требований действующему законодательству, представить доказательства своей правоты и реальность Ваших требований, собрать документы, подтверждающие нарушение Ваших прав, в том числе Ваш экземпляр претензии с отказом выполнить Ваши требования (если таковой имеется), продумать, кто может быть Вашим свидетелем.

Перед обращением в суд Вам необходимо составить исковое заявление.

Когда нужно обращаться к адвокату (юристу)?

Если у Вас возникли сомнения по поводу реализации ваших прав, Вы можете обратиться к адвокату (юристу), - это может быть на любой стадии конфликта, а еще лучше, до его возникновения.

Особенно важно своевременно обратиться к адвокату (юристу), если дело касается крупной денежной суммы или незнакомой Вам сферы.

Где можно получить юридическую помощь?

Вы можете получить юридическую помощь:

- в организации потребителей - во многих таких организациях есть юридические консультации, где принимают юристы, специализирующиеся на защите прав потребителя;

- в любой другой юридической консультации.

Обращение в суд

Прежде чем обратиться в суд, необходимо подготовить документы, подтверждающие обоснованность исковых требований.

Перечень таких документов зависит от существа спора, но по любому делу должно быть составлено исковое заявление.

Как подготовить исковое заявление?

Исковое заявление подается в суд в письменной форме (оно может быть написано от руки или напечатано).

В заявлении должны быть указаны (ст.131 ГПК РФ):

1) наименование суда, в который подается заявление;

2) наименование истца, его место жительства, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;

Поскольку Вы являетесь истцом, Вы должны указать свои Ф.И.О. и адрес прописки.

Для того чтобы в случае необходимости можно было связаться с Вами, Вы также можете указать свой телефон, а если Вы проживаете не по адресу прописки, - указать и этот адрес;

3) наименование ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;

Ответчиком является изготовитель (исполнитель, продавец), которому Вы предъявляете требования. Нужно указать юридический адрес ответчика.

Для того чтобы в случае необходимости можно было связаться с ответчиком, укажите также его фактический адрес.

4) в чем заключаются нарушение или угроза нарушения прав, свобод или охраняемых законом интересов истца и его требования;

Вам нужно четко изложить, чем ответчик нарушил Ваши права и все свои требования к нему;

5) обстоятельства, на которых истец основывает свое требование, и доказательства, подтверждающие изложенные истцом обстоятельства;

Вам нужно кратко изложить обстоятельства дела, указав, какие Ваши права нарушены, ссылаясь на соответствующие статьи закона.

6) цена иска, если иск подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;

7) сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено законом или предусмотрено договором сторон;

8) перечень прилагаемых к заявлению документов.

Вам нужно приложить к заявлению документы, подтверждающие обоснованность Ваших исковых требований. К заявлению лучше приложить копии документов.

Заявление подписывается истцом или его представителем. К исковому заявлению, поданному представителем, должна быть приложена доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя.

В скольких экземплярах должно быть исковое заявление?

Исковое заявление составляется в нескольких экземплярах, количество которых зависит от числа ответчиков.

Например, если у Вас два ответчика, то в суд представляется три экземпляра искового заявления, один из которых остается в суде, а два других рассылаются ответчикам.

Какие документы нужно прилагать к исковому заявлению?

К заявлению прилагаются:

- документы, подтверждающие обстоятельства, на которые вы ссылаетесь в тексте искового заявления и тем самым служащими доказательством обоснованности ваших исковых требований, а также копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;

Например, договор, квитанции об оплате, товарные и кассовые чеки, гарантийный талон, акты экспертизы, медицинские справки, претензия и т.д.

- доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен законом или договором;

- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

Нужно ли прилагать подлинники документов или копии?

К заявлению лучше приложить копии документов. Подлинники документов Вам нужно будет представить во время заседания суда.

Полезный совет по подготовке документов для обращения в суд

Сделайте для себя копию своего судебного дела - снимите копии с искового заявления и всех относящихся к делу документов.

Эта «копия дела» облегчит Вам подготовку к судебному заседанию, а если Вы решите обратиться к адвокату, то сможете представить ему все нужные документы.

Как подать документы в суд? и в какой?

По общему правилу иск подается в суд по месту нахождения ответчика и исковое заявление должно быть оплачено государственной пошлиной.

Однако по искам по защите прав потребителей закон делает исключение (ст.17 Закона РФ "О защите прав потребителей"):

Вы освобождаетесь от уплаты государственной пошлины (п.3 ст.17 Закона РФ "О защите прав потребителей"),

Вы можете предъявить иск в один из судов по Вашему выбору (п.7 ст.29 ГПК РФ):

по Вашему месту жительства (т.е. по месту жительства истца), либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или месту исполнения договора.

Вы можете подать исковое заявление судье на личном приеме или послать по почте.

Можно ли послать документы по почте?

Исковое заявление можно отправить по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении).

Посылая документы в суд по почте, сохраните почтовую квитанцию: если конверт потеряется на почте, то по квитанции Вы сможете его разыскать.

Для получения консультаций в сфере защиты прав потребителей, помощи в составлении претензий и исковых заявлений обращайтесь Консультационный центр для потребителей, находящийся по адресу: г. Чебоксары, ул. Гладкова, д. 17 (каб. 200, 201) можно получить бесплатную консультацию или по телефону 56-46-66, 56-29-01. Часы работы: пн-пят. с 10-00 час. до 15-00 час.

* **Услуги по перевозке пассажиров внутренним водным транспортом**

Основным видом транспортных услуг является перевозка, т.е. пространственное перемещение грузов, пассажиров и багажа. Основу законодательства, регулирующего оказание транспортных услуг, составляют общие нормы гражданского законодательства и специальная глава 40 Гражданского Кодекса РФ (далее - ГК РФ). Также отношения между перевозчиком и потребителем регулируются и Законом РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 г. №2300-1 (далее – Закон о защите прав потребителей).

Ст.784 ГК РФ устанавливает, что условия перевозки конкретными видами транспорта определяются транспортными уставами и кодексами, иными законами и издаваемыми в соответствии с ними правилами.

Перевозка пассажира включает в себя период, в течение которого пассажир находится на борту судна, периоды посадки и высадки пассажира, а также период, в течение которого пассажир доставляется водным путем с берега на судно или наоборот, если стоимость такой перевозки включена в стоимость билета или используемое для такой вспомогательной перевозки судно предоставлено перевозчиком в распоряжение пассажира.

Установлены следующие виды маршрутов перевозок:

транспортные - транзитные, местные, пригородные, внутригородские маршруты перевозок пассажиров и переправы;

туристские - маршруты перевозок пассажиров продолжительностью более чем 24 часа;

экскурсионно-прогулочные - маршруты перевозок пассажиров продолжительностью не более чем 24 часа.

По договору перевозки пассажира перевозчик обязуется перевезти пассажира в порт назначения, а в случае сдачи пассажиром багажа также доставить багаж в порт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу; пассажир обязуется уплатить установленную плату за проезд и при сдаче пассажиром багажа плату за его провоз. Также перевозка может осуществляться по договору фрахтования судна, в соответствии с которым одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за обусловленную плату для выполнения одного или нескольких рейсов определенные помещения судна.

Пассажир имеет право на предоставление в наглядной и доступной форме своевременной и достоверной информации об организации перевозок, а также об услугах и льготах, и порядке их предоставления.

Условия перевозок по транспортным маршрутам перевозок пассажиров, формы билетов и багажных квитанций

устанавливаются Правилами перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте, утв. Приказом Минтранса России от 05.05.2012 N 140 (Зарегистрировано в Минюсте России 27.09.2012 N 25557), а также Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.02.2003 N 72.

При осуществлении перевозки пассажиров пассажиру в подтверждение заключения договора перевозки выдаются билет на право проезда в соответствии с установленным видом маршрута и багажная квитанция в случае провоза багажа. При перевозке по экскурсионно-прогулочным и туристским маршрутам перевозок вместо билета может выдаваться путевка или билет на перевозку группы пассажиров.

У перевозчика существует обязанность предоставить пассажиру указанное в билете или путевке место на судне. В случае, если билет или путевка выданы на имя определенного лица, они не могут быть переданы другому лицу.

Пассажир имеет право:

приобрести билет на пассажирское место любой категории для проезда до любого порта, указанного в расписании движения судов или объявленного по маршруту следования судна;

провозить с собой бесплатно одного ребенка в возрасте не старше 5 лет, если он не занимает отдельное пассажирское место, а также детей в возрасте не старше 10 лет с оплатой в соответствии с льготным тарифом;

провозить с собой бесплатно ручную кладь (легко переносимые, не стесняющие других пассажиров вещи длиной не более чем 1,8 метра или суммарной длиной по периметру не более чем 2,6 метра), общий вес которой составляет не более чем 36 килограммов и на скоростных судах не более чем 20 килограммов. Пассажир обязан самостоятельно заботиться о сохранности ручной клади;

сдавать багаж для перевозки за плату в соответствии с тарифом на перевозки багажа;

делать остановку в пути следования не более чем на 10 суток с соответствующим оформлением такой остановки при проезде на судах на расстояние 500 километров и более;

продлевать срок действия билета в случае болезни, подтвержденной документом лечебного учреждения, на время болезни или сдать билет и получить провозную плату;

до отхода судна в любое время, а после начала рейса в любом порту остановки судна отказаться от договора перевозки, сдать билет в порядке, установленном правилами перевозок пассажиров, и получить провозную плату за не пройденную судном часть пути;

отказаться от договора перевозки в случае задержки отхода судна и получить провозную плату.

У пассажиров есть обязанность соблюдать утвержденные федеральным органом исполнительной власти в области

транспорта правила пользования судами и расположенными на берегу специальными объектами.

Перевозчик может задержать отход судна, изменить маршрут перевозки или место высадки пассажира, в одностороннем порядке расторгнуть договор перевозки пассажира в случае возникновения обстоятельств, не зависящих от воли перевозчика и препятствующих исполнению обязательств по перевозке (например, авария судна, недостаточный для судоходства уровень воды, военные действия, привлечение судна для государственных нужд), а также при несоблюдении пассажиром установленных правил.

При прекращении по указанным причинам договора перевозки пассажиру возвращается плата за проезд и за провоз его багажа (за не пройденное судном расстояние). В случае, если пассажир нарушил правила оказания услуг и правила перевозок пассажиров или его действиями, создают угрозу безопасности судоходства, жизни и здоровью других пассажиров, плата за проезд и за провоз багажа пассажиру не возвращается.

Перевозчик несет ответственность за причинение вреда жизни и здоровью пассажира в соответствии с нормами главы 59 ГК РФ. Договор перевозки может предусматривать повышенный размер компенсации. Перевозчик несет ответственность за причинение вреда имуществу пассажира в соответствии со ст. 14 Закона о защите прав потребителей. Также исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге, несет ответственность согласно Закону о защите прав потребителей в виде возмещения убытков.

Обстоятельства, являющиеся основанием для имущественной ответственности перевозчиков и пассажиров при осуществлении соответствующих перевозок, удостоверяются коммерческими актами или актами общей формы. До предъявления иска к перевозчику обязательным является предъявление претензии к перевозчику. Претензии должны быть рассмотрены перевозчиками в течение 30 дней. Течение срока исковой давности начинается со дня наступления события, послужившего основанием предъявления претензии. Срок исковой давности по требованиям к перевозчику, возникающим в связи с осуществлением перевозок пассажиров и их багажа, составляет три года.

Для получения консультаций в сфере защиты прав потребителей, помощи в составлении претензий и исковых заявлений обращайтесь Консультационный центр для потребителей, находящийся по адресу: г. Чебоксары, ул. Гладкова, д. 17 (каб. 200, 201) можно получить бесплатную консультацию или по телефону 56-46-66, 56-29-01. Часы работы: пн-пят. с 10-00 час. до 15-00 час.

* О продаже товаров дистанционным способом

Торговля товарами посредством заказа их через Интернет в российском законодательстве определена как «дистанционный способ продажи товара», что означает осуществление торговли по договорам розничной купли-продажи, заключаемым покупателями на основании сведений, полученных ими из каталогов, проспектов, буклетов, посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателей с товарами либо образцами товаров при заключении таких договоров.

Продажа товаров дистанционным способом регулируется следующими основными нормативными актами:

       Гражданским Кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ);

       Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон);

       Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. N 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом" (далее - Правила продажи товаров дистанционным способом).

       В соответствии со статьей 26.1 Закона, еще до заключения договора продавец должен предоставить потребителю следующие сведения:

       основные потребительские свойства товара;

       место нахождения продавца;

       место изготовления товара;

       полное фирменное наименование продавца или изготовителя;

       цену и условия приобретения товара;

       особенности доставки товара;

       срок службы, срок годности и гарантийный срок;

       порядок оплаты товара;

       срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

       Данные сведения могут быть размещены на сайте продавца.

       При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта (п. 3 Правил продажи товаров дистанционным способом).

       В момент доставки товара покупателю также должна быть предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара, а также следующие сведения о товаре:

       наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

       основные потребительские свойства товаров (работ, услуг);

       сведения о составе продуктов питания, пищевой ценности, об их назначении, условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе, дате и месте изготовления и упаковки, а также сведения о противопоказаниях при отдельных заболеваниях;

       цена в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полная сумма, подлежащая выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

       гарантийный срок, если он установлен;

       правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

       информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

       срок службы или срок годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

       место нахождения, фирменное наименование продавца;

информация об обязательном подтверждении соответствия товаров, если законом установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

       информация о правилах продажи товаров;

       указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу, например, доставку товара;

       указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;

       если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Данная информация может быть предоставлена как в виде договора купли-продажи, так и в виде технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом.

Договор розничной купли-продажи товара, заключенный дистанционным способом, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица.

Покупатель может отказаться от покупки до момента передачи ему товара. При этом, он должен возместить продавцу расходы, понесенные в связи с совершением действий по исполнению договора (497 статья ГК РФ). К таким действиям может относиться доставка товаров.

Также, потребитель вправе отказаться от товара в течение семи дней после его получения. А в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара (ст. 26.1. Закона).

Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков регулируются положениями ст. 18 - 24 Закона, как и при обычной розничной торговле.

* **Возврат товара, приобретенного в интернет-магазине**

Интернет-магазин — это дистанционный способ продажи, а дистанционная продажа товара регулируется статьёй 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и «Правилами продажи дистанционным способом», утвержденными правительством РФ в постановлении № 612 от 27.09.2007.

Если при возврате товара в обычный магазин покупателю необходимо каким-то образом обосновать отказ, то в данном случае действует совсем другой принцип.

Возврат товара, приобретенного дистанционным способом, производится в семидневный срок после доставки, причем покупатель имеет полное право вообще не объяснять свое решение.

Точно так же, без объяснения причин, от товара можно отказаться в любой момент, если он еще не доставлен. На любые вопросы из магазина вы можете ничего не объяснять, не нужно говорить о несоответствии фасона, расцветки или чего-нибудь подобного.

Есть еще одна любопытная деталь, о которой не все знают. Когда товар доставлен, вместе с ним покупателю должна быть предоставлена письменная памятка, в которой говорится о его праве вернуть товар в течение семи дней. Если же продавец такую памятку не предоставит, срок возможного возврата увеличивается, причем значительно — до трех месяцев.

Памятка должна содержать информацию, определенную законом. Т. е. недостаточно принести покупателю бумажку, в которой просто написано что-то вроде «Вы можете вернуть товар через семь дней». В документе четко указывается:

- адрес, по которому осуществляется возврат товара;

- режим работы продавца;

- срок, в течение которого товар можно вернуть (закон устанавливает лишь нижнюю границу, т. е. 7

дней, однако продавец по собственной инициативе может продлить это время);

- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара, фирменных ярлыков, чеков и т. д.;

- срок и порядок возврата денег, уплаченных за товар.

Если хотя бы один из вышеперечисленных пунктов будет отсутствовать, это означает, что покупателю не была предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара.

     Соответственно, покупатель может отказаться от любого товара, приобретенного в интернет-магазине.

Есть ровно одно ограничение: нельзя вернуть товар, изготовленный на заказ (юридически он определяется как товар с индивидуально определенными характеристиками), если в нем отсутствуют недостатки.

То есть любые новые товары, приобретенные в интернет-магазине, потребитель может вернуть обратно совершенно законно. И точно таким же законным будет  требование вернуть деньги.

Не нужно забывать: товар нельзя использовать. Это значит, что необходимо сохранять упаковку, пломбы, фирменные ярлыки.

Чек в данном случае можно не сохранять. Российское законодательство разрешает подтверждать покупку другими способами, причем их довольно много. Это штампы на упаковке, переписка по электронной почте или на форуме, свидетельские показания, иные документы. Но при наличии чека возврат производится значительно быстрее, тем более что некоторых продавцов все же приходится убеждать в том, что чек не нужен, а это требует времени.

     Рекомендуем во время доставки проверять любой товар на наличие внешних дефектов (царапин, пятен и т. д.). Когда подписываете акт о принятии товара, укажите в нем обнаруженные дефекты. Не забывайте, что акт составляется в 2 экземплярах, требуйте себе копию.

Если товар доставили в разобранном виде (это касается, например, мебели) тоже требуйте копию акта, причем в ней должно быть указано, что товар доставлен в разобранном виде.

Чем больше документов будет на руках у потребителя, тем проще ему будет доказать свою правоту в том случае, если возникнут споры с продавцом.

Когда покупатель возвращает товар надлежащего качества, продавец, опять же, должен составить акт, который подпишут обе стороны. Деньги продавец может вернуть сразу же после подписания документа.

Если после составления акта продавец не вернул покупателю уплаченную за товар сумму, он обязан сделать это в течение десяти дней. Закон предусматривает несколько способов возврата денег.

Во-первых, продавец может вернуть их наличными по месту своего нахождения. Во-вторых, он имеет право передать их почтовым переводом. В-третьих, продавец может перечислить требуемую сумму на банковский или иной счет покупателя.

     Все расходы, связанные с перечислением денег, несет исключительно продавец. Однако у него есть право удержать из причитающейся покупателю суммы ровно столько, сколько нужно, чтобы возместить расходы на доставку товара.

     Если продавец не выплатил деньги в момент возврата товара и подписания акта, копию акта о возврате обязательно нужно сохранить. Без этого документа затем сложно будет доказать сам факт того, что товар был куплен и возвращен. Если продавец устно отказался платить деньги или просто игнорирует потребителя, необходимо написать претензию и обращаться в судебные органы.

* **Содержание общего имущества многоквартирного дома**

     Содержание общего имущества многоквартирного дома (далее – МКД) - непрерывное и постоянное выполнение комплекса работ (услуг), включающих в себя план работ, перечень работ (услуг), в том числе дополнительные виды работ и услуг.

     Требования к содержанию общего имущества утверждены постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 N 491 "Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность" (далее – Правила).

В состав общего имущества включаются (п. 2 Правил):

- помещения в МКД, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного жилого и (или) нежилого помещения в этом МКД, в том числе межквартирные лестничные площадки, лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты, коридоры, колясочные, чердаки, технические этажи (включая построенные за счет средств собственников помещений встроенные гаражи и площадки для автомобильного транспорта, мастерские, технические чердаки) и технические подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения в МКД оборудование (включая котельные, бойлерные, элеваторные узлы и другое инженерное оборудование);

- крыши;

- ограждающие несущие конструкции МКД (включая фундаменты, несущие стены, плиты перекрытий, балконные и иные плиты, несущие колонны и иные ограждающие несущие конструкции);

- ограждающие ненесущие конструкции МКД, обслуживающие более одного жилого и (или)

нежилого помещения (включая окна и двери помещений общего пользования, перила, парапеты и иные ограждающие ненесущие конструкции);

- механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в МКД за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного жилого и (или) нежилого помещения (квартиры);

- земельный участок, на котором расположен МКД и границы которого определены на основании данных государственного кадастрового учета, с элементами озеленения и благоустройства;

- иные объекты, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства МКД, включая трансформаторные подстанции, тепловые пункты, предназначенные для обслуживания одного МКД, коллективные автостоянки, гаражи, детские и спортивные площадки, расположенные в границах земельного участка, на котором расположен МКД.

В состав работ и услуг по содержанию общего имущества не входят (п. 15 Правил):

- содержание и ремонт дверей в квартиры, дверей и окон, расположенных внутри жилого или нежилого помещения, которое не является помещением общего пользования;

- утепление оконных и балконных проемов, замена разбитых стекол окон и балконных дверей, утепление входных дверей в квартирах и нежилых помещениях, которые не являются помещениями общего пользования;

- уборка и очистка земельных участков, которые не входят в состав общего имущества, а также озеленение территории и уход за элементами озеленения (в том числе газонами, цветниками, деревьями и кустарниками), находящимися на земельных участках, не входящих в состав общего имущества. Указанные действия осуществляются собственниками соответствующих земельных участков.

Собственники помещений в МКД обязаны нести бремя расходов на содержание общего имущества соразмерно своим долям в праве общей собственности на это имущество путем внесения:

- платы за содержание и ремонт жилого помещения в МКД - в случае управления МКД

управляющей организацией (УО) или непосредственно собственниками помещений;

- обязательных платежей и взносов собственников помещений, являющихся членами товарищества собственников жилья (ТСЖ), жилищного, жилищно-строительного (ЖСК) кооператива или иного специализированного потребительского кооператива (СПК). При этом собственники помещений, не являющиеся членами указанных организаций, вносят плату за содержание и ремонт жилого помещения в соответствии с ч. 6 ст. 155 ЖК РФ.

Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения определяется:

- на общем собрании собственников помещений (если в доме не созданы ТСЖ и кооперативы). Размер платы определяется с учетом предложений УО и устанавливается на срок не менее чем 1 год;

- органами МСУ (если собственники не установили такой размер на общем собрании).

При управлении МКД управляющей организацией собственники помещений, находящихся в государственной или муниципальной собственности несут расходы на содержание и ремонт общего имущества с учетом внесения платы за содержание и ремонт жилого помещения нанимателями жилых помещений государственного или муниципального жилищного фонда. Если размер вносимой нанимателями платы меньше, чем размер платы, установленной в договоре управления, оставшаяся часть платы вносится наймодателем в согласованном с управляющей организацией порядке (п. 38 Правил ).

ТСЖ, ЖК, ЖСК или иной СПК могут выполнять работы по содержанию и ремонту своими силами или привлекать на основании договоров лиц, которые выполняют соответствующие виды работ (ч. 2.2 ст. 161 ЖК РФ).

В договоре управления, заключенном с УО должен содержаться перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества, порядок изменения такого перечня, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения, а также порядок внесения такой платы (ч. 2,3 ст. 162 ЖК РФ).

Способы восстановления нарушенных прав:

1. Досудебный и судебный порядок.

Потребитель вправе:

- получать от исполнителя информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ не позднее 5 рабочих дней с даты обращения (в договоре этот срок может быть уменьшен);

- проверять объемы, качество и периодичность оказания услуг и выполнения работ (в т.ч. путем проведения необходимый экспертизы);

- требовать от исполнителя устранения выявленных дефектов и проверять их полноту и своевременность устранения.

В случае оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества ненадлежащего качества потребитель вправе обратиться с заявлением об изменении размера платы в письменной или устной форме в течении 6 месяцев после соответствующего нарушения.

В целях выявления факта нарушения проводится проверка, по результатам которой составляется акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ. Акт является основанием для уменьшения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения.

В случае отказа в удовлетворении требований в добровольном порядке обратиться в суд исковым заявлением.