



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

✓  
Главе города Лесосибирска  
Мира ул., 2  
Лесосибирск г., 662547

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 Лесосибирске  
Мира ул., д. 5, г. Лесосибирск, 662547  
тел/факс (8-391-45) 5-20-21  
E-mail: lesosibirsk@24.rospotrebnadzor.ru  
http://24.rospotrebnadzor.ru  
ОКПО 76736519, ОГРН 1052466033608  
ИНН/КПП 2466127415/245432001

19.10.2023 № 24-04-01/02-499-2023

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

В целях взаимодействия и обеспечения своевременной защиты прав потребителей, прошу разместить приложенную информацию на информационных стендах, сайтах муниципальных образований и сообщить о проделанной работе в адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в городе Лесосибирске посредством электронной почты **E-mail: lesosibirsk@24.rospotrebnadzor.ru**.

Приложения:

1. Информация для потребителей о предоставлении услуг в коммунальной сфере;
2. Новые правила о защите прав потребителей в медицинской и транспортной сферах.

И.о. начальника отдела

Р.З. Хохрякова

Главный специалист-эксперт  
Морозова Олеся Дмитриевна  
8(39145)5-50-21





## Информация для потребителей о предоставлении услуг в коммунальной сфере

Правоотношения в сфере предоставления коммунальных услуг регулируются специальным законодательством, а именно Жилищным Кодексом Российской Федерации (далее - ЖК РФ), Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее - Правила № 354).

Все собственники помещений в многоквартирном доме (далее - МКД), жилого дома, домовладения, а также лицо, пользующееся на ином законном основании помещением в МКД, жилым домом, домовладением, потребляющее коммунальные услуги, являются потребителями коммунальных услуг.

В соответствии с п. 5 ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуги, связанные с водо-, тепло-, электро- и газоснабжением, а также водоотведением занимаемого им помещения, соответствовали по качеству обязательным требованиям, установленным в Приложении 1 к Правилам № 354.

Все нарушения в сфере предоставления коммунальных услуг условно можно разделить на две разновидности:

- коммунальные услуги предоставляются ненадлежащего качества;
- перерывы в предоставлении коммунальных услуг превышают установленную продолжительность.

При предоставлении в расчётном периоде потребителю в жилом или нежилом помещении или на общедомовые нужды в многоквартирном доме коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также при перерывах в предоставлении коммунальной услуги для проведения ремонтных и профилактических работ в пределах установленной продолжительности перерывов размер платы за такую коммунальную услугу за расчётный период подлежит уменьшению вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

Разделом X Правил № 354 (п.п. 104-113) регламентирован порядок установления факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность. Данный порядок предусматривает обязательность составления исполнителем акта о предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества в случае поступления соответствующего обращения от потребителя. Исключением являются случаи, когда исполнитель располагает сведениями о причинах предоставления услуги ненадлежащего качества (в таких случаях акт об отсутствии у потребителя коммунальной услуги или предоставлении такой услуги ненадлежащего качества не составляется, исполнитель обязан произвести перерасчёт размера платы самостоятельно).





В соответствии с подпунктом "к" пункта 31 Правил № 354 исполнитель обязан вести учёт жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учёт сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о её удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа.

Вопросы контроля за соблюдением Правил № 354 регулируются п. 161 раздела XVII Правил № 354 и являются прерогативой органов жилищного надзора.

Полномочия по проведению проверок соблюдения юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями обязательных требований, установленных нормативными правовыми актами жилищного законодательства, регулирующими, в том числе, отношения с участием граждан потребителей (в частности, касающихся принятия соответствующих мер по пресечению нарушений обязательных требований жилищного законодательства), отнесены к исключительной компетенции органов регионального государственного жилищного надзора.

На территории Красноярского края органом государственного жилищного надзора является Служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края (660049, г. Красноярск, ул. Парижской Коммуны, д.33, телефон горячей линии 8-800-333-7007.

При этом следует иметь ввиду, что в любом случае защита нарушенных, или оспоренных как гражданских, так и жилищных прав, в силу соответственно положений п. 1 ст. 11 ГК РФ и ч. 1 ст. 11 ЖК РФ в конечном итоге может быть осуществлена только судом.

Для возложения гражданско-правовой ответственности на исполнителя коммунальной услуги в виде взыскания убытков (если таковые имелись), а также компенсации морального вреда, причиненных в связи с допущенным нарушением, потребители вправе обратиться в суд по своему выбору по месту своего жительства или нахождения, по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора. В обоснование исковых требований необходимо приложить соответствующие документы (акты проверки качества коммунальных услуг, претензии, направленные в адрес исполнителя, ответы на претензии и др.), подтверждающие отсутствие услуг либо их ненадлежащее качество в оспариваемый период.

В соответствии с п. 5 ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 47 ГПК РФ Роспотребнадзор, как уполномоченный федеральный орган исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы), может быть привлечен судом к участию в деле по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.





## **С 1 сентября 2023 года вступили новые правила по защите прав потребителей в медицинской и транспортной сферах**

Новый порядок оказания платных медицинских услуг предусматривает возможность дистанционного заключения договора между медицинскими организациями и потребителями. Вместе с тем, организация не вправе оказывать дополнительные платные медицинские услуги без оформления дополнительного соглашения к договору или нового договора на данные услуги. В договоре также должны быть указаны порядок и условия выдачи медицинских документов, их копии и выписки из них.

Согласно новым правилам, медицинская организация обязана сообщать потребителю сведения о форме и способах направления обращений или жалоб в госорганы и организации, а также по обращению потребителя выдать документы, подтверждающие фактические расходы потребителя за оказанные медицинские услуги и приобретенные лекарственные препараты для медицинского применения.

Дистанционная оплата медицинских услуг через счета третьих лиц не освобождает медицинские организации от обязательств возврата средств потребителю, как при отказе от исполнения договора, так и при оказании медицинских услуг.

Контроль за соблюдением указанных правил будет осуществляться Роспотребнадзором.

Новый порядок затрагивает и транспортную сферу услуг в части железнодорожных перевозок грузов и пассажиров. Так, указанными правилами установлен запрет на высадку из поездов несовершеннолетних граждан, не достигших 16 летнего возраста. Урегулирован спорный вопрос по пользованию столиком рядом с нижней полкой. Теперь пассажиры с верхних полок могут также им пользоваться для приема пищи в течение 30 минут утром и вечером, и 60 минут - в обеденное время.

Урегулированы правила размещения ручной клади. Преимущественное право для использования в поездах дальнего следования нижнего места для размещения ручной клади имеет пассажир нижней полки, а верхнего места – пассажир верхней полки. Если конструкцией вагона предусмотрено размещение багажа только внизу, то пассажиры, вне зависимости от занимаемого места, имеют равные права на использование места для размещения ручной клади.

С 1 сентября мелкие породы собак, не помещенные в ящики, корзины, клетки, контейнеры, перевозятся в порядке, предусмотренном для перевозки крупных и служебных собак, а именно в намордниках, с поводком и на полу купе, в котором они перевозятся под контролем владельца.

Кроме этого, запрещено использовать в пути музыкальные инструменты и средства звукоусиления, кроме слуховых аппаратов и наушников. Также по новым правилам при истечении срока действия паспорта или свидетельства о рождении допускается использование в течение 90 дней билетов, приобретенных по этим документам.



