**Актуальные споры потребителей**

**в сфере жилищно-коммунального хозяйства**

Гражданин-потребитель, как правило, в правоотношениях выступает слабозащищённой стороной. Именно поэтому с целью установления баланса интересов было разработано законодательство о защите прав потребителей. Одной из сфер, где правовому положению потребителей уделено особое внимание, является сфера предоставления жилищно-коммунальных услуг. Контрагентами потребителя в складывающихся в этой сфере отношениях выступают ресурсоснабжающие организации ― бесспорные монополисты на рынке предоставления коммунальных услуг, а также управляющие организации, конкуренция между которыми весьма ограничена.

В настоящей статье даётся анализ самых «проблемных» споров с точки зрения защиты прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

**Ресурсоснабжающая организация как исполнитель**

**коммунальных услуг**

В зависимости от выбранного способа управления многоквартирным домом исполнителем коммунальных услуг может быть управляющая организация, товарищество собственников жилья, жилищный кооператив или ресурсоснабжающая организация (при непосредственной форме управления многоквартирным домом). Указанное правило Жилищного кодекса Российской Федерации (далее ― ЖК РФ) является императивным. Это означает, что в случаях, когда собственниками помещений в многоквартирном доме выбран отличный от непосредственной формы способ управления многоквартирным домом, ресурсоснабжающая организация не может являться исполнителем коммунальных услуг.

Вместе с тем, несмотря на указанное императивное правило, суды позволяют себе давать двоякое толкование системе договорных отношений в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Так, предметом рассмотрения в Верховном суде Российской Федерации стало заявление о признании недействующим пункта 14 Постановления Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее — Постановление № 354), согласно которому управляющая организация, выбранная в установленном жилищным законодательством Российской Федерации порядке для управления многоквартирным домом, приступает к предоставлению коммунальных услуг потребителям в многоквартирном доме с даты, указанной в решении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме о выборе управляющей организации, или с даты заключения договора управления многоквартирным домом, в том числе с управляющей организацией, выбранной органом местного самоуправления по итогам проведения открытого конкурса, но не ранее даты начала поставки коммунального ресурса по договору о приобретении коммунального ресурса, заключённому управляющей организацией с ресурсоснабжающей организацией. Управляющая организация прекращает предоставление коммунальных услуг с даты расторжения договора управления многоквартирным домом по основаниям, установленным жилищным или гражданским законодательством Российской Федерации, или с даты расторжения договора о приобретении коммунального ресурса, заключённого управляющей организацией с ресурсоснабжающей организацией.

По мнению заявителя, указанная норма ограничивает право собственника жилого помещения на реализацию его волеизъявления, выраженного в решении общего собрания, закрепившего порядок ведения управления управляющей организацией путём определения даты предоставления коммунальных услуг этой организацией.

Разрешая дело, суд указал, что управляющая организация не может оказывать коммунальные услуги потребителям без заключения договора поставки коммунальных ресурсов с соответствующей ресурсоснабжающей организацией. Доводы о том, что оспариваемое нормативное предписание порождает неопределённость в вопросе внесения платы за предоставленные коммунальные услуги, суд посчитал необоснованными. Ресурсоснабжающая организация, как и управляющая, может являться исполнителем коммунальных услуг. Договор, содержащий положение о предоставлении коммунальных услуг, заключённый путём совершения потребителем конклюдентных действий, считается заключённым потребителем с соответствующим исполнителем с даты начала предоставления коммунальных услуг таким исполнителем. Соответственно, в период, в течение которого выбранная управляющая организация ещё не заключила договора поставки коммунального ресурса, ресурсоснабжающая организация признаётся исполнителем коммунальных услуг, несмотря на наличие лица, осуществляющего управление многоквартирного дома.

**Плата за коммунальные услуги, потребляемые на общедомовые нужды**

Коммунальные услуги, потребляемые в результате использования общего имущества в многоквартирном доме, признаются общедомовыми нуждами. Плата за общедомовые нужды осуществляется исходя из установленных нормативов потребления. Однако в случае, когда в многоквартирном доме установлен коллективный (общедомовой) прибор учёта, их размер определяется как разница показаний коллективного (общедомового) прибора учёта и суммы показаний индивидуальных приборов учёта.

Расчёт размера платы за общедомовые нужды сопряжён с появлением так называемых небалансов, которые также подлежат оплате. Причины их возникновения разные: плата за потребляемые коммунальные услуги по нормативу (появляется сверхнормативное потребление), непредставление ежемесячных показаний приборов учёта, потери в сетях вследствие их ненадлежащего содержания лицом, осуществляющим управление многоквартирным домом.

В любом случае, перед участниками отношений по предоставлению жилищно-коммунальных услуг встаёт вопрос: кто же должен оплачивать возникающие небалансы при потреблении коммунальных услуг на общедомовые нужды?

Абзацы второй и третий пункта 44 Постановления № 354 закрепляют в качестве общего правила положение, что распределяемый между потребителями объём коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды за расчётный период в многоквартирном доме, оборудованном общедомовым прибором учёта, не может превышать объёма коммунальной услуги, рассчитанного исходя из нормативов потребления коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды, и допускают изменение указанного порядка в случае принятия общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме, проведённым в установленном порядке, решения о распределении объёма коммунальной услуги в размере превышения объёма коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды, определённого исходя из показаний коллективного (общедомового) прибора учёта, над объёмом, рассчитанным исходя из нормативов потребления коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды, между всеми жилыми и нежилыми помещениями пропорционально размеру общей площади каждого жилого и нежилого помещения. Если такое решение не принято, объём коммунальной услуги в размере указанного превышения исполнитель оплачивает за счёт собственных средств.

При этом установленный абзацами вторым и третьим пункта 44 Постановления № 354 порядок расчёта не распространяется на случаи, при которых исполнителем коммунальной услуги является ресурсоснабжающая организация.

Позиция Верховного суда Российской Федерации по данному вопросу сводится к тому, что отнесение на исполнителя, осуществляющего управление многоквартирным домом, превышения объёма коммунальной услуги, предоставленной на общедомовые нужды, над нормативом коммунальной услуги на общедомовые нужды в случае, если собственниками помещений в многоквартирном доме не принято иное решение, направлено на стимулирование управляющей организации к выполнению мероприятий по эффективному управлению многоквартирным домом (выявлению несанкционированного подключения, внедоговорного потребления коммунальных услуг и др.) и достижение целей этого управления, обеспечивающих благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в таком доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставления коммунальных услуг.

Указанная позиция суда во взаимосвязи с вышеприведённой по вопросу о том, может ли ресурсоснабжающая организация являться исполнителем коммунальных услуг, порождает неравенство субъектов. Если судами установлено, что ресурсоснабжающие организации, наряду с лицами, осуществляющими управление многоквартирными домами, могут являться исполнителями коммунальных услуг, то почему же в вопросе платы сверхнормативного потребления на общедомовые нужды такие исполнители «остаются в стороне», в результате чего потребители вынуждены самостоятельно нести все расходы, связанные с общедомовым потреблением.

**Споры о качестве предоставленной коммунальной услуги**

Одним из условий надлежащего оказания услуги является её качество. Статья 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» качество услуги определяет как её соответствие обычно предъявляемым требованиям и пригодность для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Несмотря на кажущуюся простоту формулировки, доказать качество оказанной услуги зачастую бывает не просто. Особенно когда дело касается оказания коммунальных услуг.

Определение понятия «коммунальные услуги» содержится в Постановлении № 354. «Коммунальные услуги» — это осуществление деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или двух и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений). Таким образом, процесс оказания услуги заключается в передаче исполнителем потребителю коммунального ресурса — холодная вода, горячая вода, электрическая энергия, газ, тепловая энергия, бытовой газ в баллонах, твёрдое топливо при наличии печного отопления, сточные бытовые воды. Соответственно, услугами являются холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление.

Общим критерием качества для всех оказываемых коммунальных услуг является их предоставление без перерывов или с допустимой продолжительностью перерыва. Каждый отдельный вид услуги обладает своими параметрами качества: холодное, горячее водоснабжение и газоснабжение — состав и свойства, давление; горячее водоснабжение и отопление — давление и температура; электроснабжение — напряжение и частота электрического тока.

Ответственность исполнителя за нарушение качества коммунальной услуги складывается из нескольких составляющих: исполнитель обязан произвести перерасчёт платы за коммунальную услугу, а потребитель вправе требовать уплаты неустойки. Размер неустойки подлежит определению в соответствии с законодательством о защите прав потребителя. При этом, если требование потребителя об уплате неустойки не будет исполнено в добровольном порядке, в суде с исполнителя будет взыскан штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя.

Из правоприменительной практики следует, что основанием для перерасчёта размера платы за коммунальные услуги являлся лишь акт о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества. При этом относимым и допустимым доказательством по делу будет являться только акт, составленный в соответствии с требованиями законодательства.

Обязанность по организации и проведению проверки факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, лежит на исполнителе коммунальных услуг. Указанной обязанности корреспондирует право потребителя требовать проведение проверки качества предоставляемых коммунальных услуг и составления соответствующего акта по результатам её проведения.