

Методические рекомендации для потребителей, приобретающих товары, работы и услуги на розничных рынках

Приобретая товары и услуги на розничных рынках, в т.ч. и у иностранных работников, гражданин вступает в правоотношения, регулируемых Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами продажи отдельных видов товаров и другими нормативными правовыми актами.

При этом потребителем является гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

При продаже товаров и оказании услуг на розничных рынках, в т.ч. и у иностранных работников, потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о продавце (изготовителе), о товаре и режиме работы предприятия. Фирменное наименование своей организации, место её нахождения (юридический адрес) и режим работы продавец размещает на вывеске. Продавец - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Потребителю в обязательном порядке должна быть предоставлена информация о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Продавец обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору, или передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обязательным требованиям, установленным законом. Ненадлежащим качеством товара следует считать его несоответствие договорным или обязательным требованиям либо тем и другим одновременно.

Продавец (изготовитель, уполномоченные ими лица) не вправе отказать потребителю в приемке товара ненадлежащего качества. Отказ в приемке товара или дата его приемки должны быть документально зафиксированы либо соответствующей записью на претензии потребителя, либо отдельным документом. Соблюдение этого правила в интересах как потребителя, так и продавца, поскольку Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливает определенные права потребителя, а также сроки для удовлетворения его требований и санкции за их нарушение.

При возврате товара возникает несколько вопросов, требующих квалифицированного решения: имеется ли недостаток, характер недостатка (в том числе - существенный или нет), причина и время происхождения недостатка. В случае необходимости провести проверку качества товара продавец организует эту проверку и проводит ее за свой счет. Расходы по проведению проверки качества товара не могут быть возложены на потребителя независимо от результатов проверки.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара лично или через своего представителя, уполномоченного им в установленном порядке

(доверенность). По его требованию он должен быть извещен о времени и месте проверки. В ходе проверки потребитель вправе делать свои замечания, предложения, ставить вопросы перед специалистом и требовать их отражения в документе (акте) о результатах проверки, а также подписать этот документ (с замечаниями или без них).

Если в ходе проверки или при принятии товара от потребителя стороны не придут к единому мнению о причинах возникновения недостатка в товаре, продавец должен провести экспертизу за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы, он имеет право задавать эксперту вопросы, предлагать и отводить кандидатуру эксперта и т.п. Закон предоставляет потребителю право оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

Закон РФ "О защите прав потребителей" (п. 1 ст. 18) дает потребителю, которому продан товар ненадлежащего качества, по своему выбору потребовать:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утвержден постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924.

В заявлении потребителя во избежание формальных поводов у продавца затягивать решение вопроса необходимо указать только одно из вышеперечисленных требований.

При этом потребитель, в случае предъявления требования о безвозмездном устранении недостатков товара ненадлежащего качества или требования о его замене (если на его замену требуется более 7 дней), вправе требовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) безвозмездного предоставления на

время ремонта или замены аналогичного товара в течение трех дней с подачи такого требования.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, который в нашем крае определяется постановлением Губернатора Приморского края от 03.05.2011 г. № 119-па.

В настоящее время они составляют:

зимний - с 15 ноября;

весенний - с 1 марта;

летний - с 1 июня;

осенний - с 15 сентября.

Для районов края, приравненных к районам Крайнего Севера, весенний сезон установлен с 15 марта.

1.2 Методические рекомендации потребителям услуг телефонной связи (разработаны департаментом лицензирования и регулирования отношений в сфере потребительского рынка Приморского края 17 ноября 2008 г.)

Отношения между гражданином и оператором связи при оказании услуг местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи в сети связи общего пользования (далее - услуги телефонной связи) регулируются Федеральным законом «О связи», Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами оказания услуг местной, внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи.

Операторы связи оказывают услуги телефонной связи только при наличии у них соответствующей лицензии.

Для пользования телефонной связью, получения справочно-информационных и других услуг к телефонной сети подключаются следующие абонентские устройства: телефонные аппараты, оконечные абонентские устройства передачи данных и телематических служб (телефакс, телетекс, видеотекс и др.), средства радиотелефонной связи, автоответчики, устройства сигнализации. Не допускается подключение к телефонной сети абонентских устройств, не имеющих сертификата соответствия.

Услуги телефонной связи оказываются на основании договора об оказании телефонной связи, заключаемого между оператором связи и абонентом.

Основными услугами телефонной связи являются: предоставление доступа к телефонной сети, предоставление местного, междугородного и международного телефонного соединения.

Договор, заключаемый с гражданином, является публичным и заключается на неопределенный срок. По желанию заявителя может быть заключен срочный договор.

Оператор связи обязан заключить договор об оказании услуг телефонной связи, кроме случаев, когда он докажет невозможность оказания гражданину услуг телефонной связи. Гражданин, выступающий стороной по договору об оказании услуг телефонной связи, приобретает статус абонента.

При заключении договора оператор связи предоставляет абоненту следующую информацию:

- наименование (фирменное наименование) оператора связи, перечень его филиалов, места нахождения и режим работы оператора связи и его филиалов;
- реквизиты выданной оператору связи лицензии (лицензий) на осуществление деятельности в области оказания услуг связи и содержание лицензионных условий;
- перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;

- перечень кодов выбора сетей междугородной и международной телефонной связи;
- перечень и описание преимуществ и ограничений в оказании услуг телефонной связи;
- наименование и реквизиты нормативных документов, определяющих требования к качеству оказываемых услуг телефонной связи;
- тарифы на услуги телефонной связи;
- порядок, формы и системы оплаты услуг телефонной связи;
- порядок и сроки рассмотрения заявления о заключении договора;
- порядок рассмотрения претензий абонента и (или) пользователя;
- перечень оборудования, имеющего документ о подтверждении соответствия установленным требованиям;
- номера телефонов информационно-справочных служб и бюро ремонта;
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работы (или будет являться ответственным за их выполнение), связанные с оказанием услуг телефонной связи, его фамилию, имя, отчество и должность, если это имеет значение исходя из характера услуги.

Договор оформляется в двух экземплярах и подписывается сторонами. Подпись должностного лица оператора связи должна быть заверена печатью оператора связи. Один экземпляр договора остается у оператора связи, другой вручается гражданину.

При заключении договора гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, и копию документа, подтверждающего право владения или пользования помещением, в котором устанавливается телефонный аппарат.

В договоре, заключаемом в письменной форме, указываются:

- а) дата и место заключения договора;
- б) наименование (фирменное наименование) оператора связи;
- в) реквизиты расчетного счета оператора связи;
- г) реквизиты выданной оператору связи лицензии;
- д) сведения об абоненте (фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, место жительства и реквизиты основного документа, удостоверяющего личность);
- е) адрес установки оборудования;
- ж) вид (тип) оборудования;
- з) коллективное или индивидуальное использование оборудования;
- и) согласие (отказ) абонента на доступ к услугам внутризонавой, междугородной и международной телефонной связи и на предоставление сведений о нем другим операторам связи для оказания таких услуг (для договоров оказания услуг местной телефонной связи);
- к) согласие (отказ) абонента-гражданина на использование сведений о нем при информационно-справочном обслуживании;
- л) адрес и способ доставки счета за оказанные услуги телефонной связи;
- м) права, обязанности и ответственность сторон;
- н) обязанность оператора связи по соблюдению сроков и порядка устранения неисправностей в сети связи оператора связи, препятствующих пользованию услугами телефонной связи;
- о) срок действия договора.

Кроме этого, в договоре должны быть указаны следующие существенные условия:

- а) абонентский номер (дополнительный абонентский номер);
- б) оказываемые услуги телефонной связи;
- в) схема включения оборудования (для договора об оказании услуг местной телефонной связи без использования средств коллективного доступа или дополнительного абонентского номера);
- г) тарифный план для оплаты услуг телефонной связи;
- д) порядок, сроки и форма расчетов.

Оператор связи не вправе при заключении договора навязывать абоненту оказание иных услуг за отдельную плату и обуславливать оказание одних услуг телефонной связи обязательным оказанием других услуг.

По договору оператор связи обязан оказать абоненту услуги телефонной связи в соответствии с требованиями, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации, а абонент - вносить плату за оказанные ему услуги в полном объеме и в определенные договором сроки.

В случае прекращения действия договора, заключенного с оператором связи, прекращается исполнение этим оператором связи обязательств по обеспечению абоненту возможности доступа к услугам телефонной связи.

При неисполнении или ненадлежащем исполнении оператором связи обязательств по оказанию услуг телефонной связи абонент до обращения в суд предъявляет оператору связи претензию.

Претензия предъявляется в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи.

К претензии прилагаются копия договора или отрывной купон бланка заказа, а также иные документы, необходимые для рассмотрения претензии. В таких документах должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств по договору, а в случае предъявления претензии о возмещении ущерба - о факте и размере причиненного ущерба.

Претензия рассматривается оператором связи в срок не более 60 дней с даты регистрации претензии.

О результатах рассмотрения претензии оператор связи должен сообщить в письменной форме предъявившему ее абоненту.

В случае, если претензия была признана оператором связи обоснованной, выявленные недостатки подлежат устранению в разумный срок, назначенный абонентом.

В случае признания оператором связи требований абонента обоснованными они подлежат удовлетворению в 10-дневный срок с даты принятия оператором связи решения об удовлетворении претензии.

При отклонении претензии полностью или частично, либо неполучении ответа в установленные для ее рассмотрения сроки, абонент имеет право предъявить иск в суд.

При оказании абоненту-гражданину услуг телефонной связи исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, оператор связи несет ответственность за непредставление, неполное или несвоевременное представление информации, связанной с оказанием услуг телефонной связи.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оператор связи несет ответственность перед абонентом в следующих случаях:

- необоснованный отказ от заключения договора или уклонение от его заключения;
- нарушение сроков обеспечения доступа к сети местной телефонной связи;
- нарушение установленных в договоре сроков оказания услуг телефонной связи;
- оказание не всех услуг телефонной связи, указанных в договоре;
- некачественное оказание услуг телефонной связи, в том числе в результате ненадлежащего содержания сети связи;
- нарушение тайны телефонных сообщений;
- нарушение установленных ограничений на распространение сведений об абоненте-гражданине, ставших известными оператору связи в связи с исполнением договора.

Оператор связи за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств в соответствии с договором несет следующую имущественную ответственность:

- в случае нарушения сроков предоставления доступа к сети местной телефонной связи уплачивает неустойку в размере 3 процентов от платы за предоставление доступа к сети местной телефонной связи за каждый день просрочки вплоть до начала обеспечения доступа к сети телефонной связи. Размер такой неустойки не должен превышать сумму платы за предоставление доступа к сети местной телефонной связи;

- в случае нарушения установленных сроков оказания услуг телефонной связи уплачивает неустойку в размере 3 процентов стоимости услуг телефонной связи за каждый час просрочки, вплоть до начала оказания услуги телефонной связи, если более высокий размер неустойки не указан в договоре, но не более стоимости услуги телефонной связи. В случае нарушения оператором связи установленных сроков оказания услуг телефонной связи абонент вправе требовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением указанных сроков.

В случае оказания не всех услуг телефонной связи, предусмотренных договором, абонент вправе по своему выбору:

- потребовать соразмерного уменьшения стоимости услуг телефонной связи;
- отказаться от исполнения договора.

В случае некачественного оказания услуг телефонной связи абонент вправе потребовать по своему выбору:

- а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги телефонной связи;
- б) соответствующего уменьшения стоимости услуги телефонной связи;
- в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги телефонной связи своими силами или третьими лицами.

В случае непредставления, неполного или несвоевременного представления информации об оказании услуг телефонной связи абонент вправе отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной за оказанные услуги телефонной связи суммы и возмещения понесенных убытков.

В свою очередь абонент несет ответственность перед оператором связи в следующих случаях:

- неоплата, неполная или несвоевременная оплата услуг телефонной связи;
- несоблюдение правил эксплуатации оборудования;
- несоблюдение запрета на подключение к абонентской линии оборудования, не соответствующего установленным требованиям.

В случае неоплаты, неполной или несвоевременной оплаты услуг телефонной связи, абонент уплачивает оператору связи неустойку в размере 1 процента стоимости неоплаченных, оплаченных не в полном объеме или несвоевременно оплаченных услуг телефонной связи, если меньший размер не указан в договоре, за каждый день просрочки вплоть до дня погашения задолженности, но не более суммы, подлежащей оплате.

1.3 Методические рекомендации потребителям, приобретающим мебель. (разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами продажи отдельных видов товаров)

В соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, при продаже мебели покупателю обязаны предоставить помимо сведений о продавце и его местонахождении, следующую информацию о товаре:

- о функциональном назначении;
- о материалах, из которых изготовлена мебель и которые использованы при ее отделке;
- о способах, сроках, условиях доставки и передачи товара покупателю.

При продаже мебели покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, артикул, количество предметов, входящих в набор (гарнитур) мебели, количество необходимой фурнитуры, цена каждого предмета, общая стоимость набора мебели, вид обивочного материала. Сборка и доставка мебели осуществляется за отдельную плату, если иное не установлено договором.

Покупатель имеет право на обмен мебели в течение 14 дней, не считая дня его покупки, если она не является набором или гарнитуром (состоящих из нескольких изделий), является товаром надлежащего качества, не бывшим в употреблении, сохранившим товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки. В случае, если товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы. Требование покупателя о возврате уплаченной за товар суммы подлежит удовлетворению в течение 3х дней со дня возврата товара.

Качественные мебельные гарнитуры и комплекты обмену и возврату не подлежат, поскольку входят в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену. Перечень утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55.

Если мебель приобретена в розничном торговом предприятии или по образцу, то в случае обнаружения недостатков, потребитель в соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» вправе по своему выбору потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца потребитель должен вернуть некачественный товар продавцу. Доставка некачественной мебели осуществляется за счет продавца.

Указанные требования покупатель может предъявить к продавцу (по месту приобретения товара) в период гарантийного срока. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, провести проверку его качества, а при спорных вопросах о причинах возникновения недостатков - провести экспертизу товара.

Потребитель вправе участвовать при проверке качества товара, присутствовать при проведении экспертизы. В случае несогласия с ее результатами покупатель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если гарантийные сроки на мебель не установлены изготовителем (продавцом) либо истекли, покупатель вправе предъявить вышеуказанные требования к продавцу в пределах 2х лет если докажет, что недостатки в товаре возникли по вине изготовителя, при этом экспертиза мебели проводится самостоятельно.

В случае если продавец, получивший сумму предварительной оплаты, в определенный договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по его передаче в установленный таким договором срок, покупатель в соответствии со ст. 23.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» вправе потребовать передачи оплаченного товара в установленный им новый срок либо возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Если мебель изготовлена по заказу, то потребитель, в случае обнаружения недостатков выполненной работы, на основании ст. 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- безвозмездного изготовления другого изделия такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненных работ своими силами или третьим лицом;
- расторжения договора о выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или существенные отступления от условий договора.

Требования, связанные с недостатками выполненных работ, могут быть предъявлены в ходе их выполнения, при принятии выполненной работы,

В настоящее время при производстве обуви используется много новых различных материалов, уход за которыми требует определенных знаний и рекомендаций. Поэтому потребитель вправе потребовать у продавца письменную информацию о виде используемых материалов и признаках сезонности, а также инструкции и рекомендации по уходу за конкретной приобретаемой обувью. Если предложенные рекомендации носят общий характер, то следует потребовать у продавца выделить те рекомендации, которые относятся к конкретно покупаемой обуви.

Гарантийный срок на обувь устанавливается изготовителем или продавцом, если он не установлен изготовителем. Продавец в отношении недостатков товара вправе принять обязательство по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем (дополнительное обязательство).

Гарантийный срок на обувь исчисляется со дня продажи через розничную торговлю или с начала сезона.

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, который в Приморском крае определяется постановлениями Губернатора Приморского края от 20.02.1998 № 84 (в редакции постановления Губернатора Приморского края от 07.09.2001 № 681).

В настоящее время они составляют:

- зимний - с 15 ноября;
- весенний - с 1 марта, для районов края, приравненных к районам Крайнего Севера, - с 15 марта;
- летний - с 1 июня;
- осенний - с 1 сентября.

В случае обнаружения недостатков в обуви в пределах гарантийного срока потребитель в соответствии со ст. 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Вместо предъявления этих требований потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Указанные требования потребитель может предъявить к продавцу (по месту приобретения товара) в период гарантийного срока. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, провести проверку его качества, а при спорных вопросах о причинах возникновения недостатков - провести экспертизу товара.

Потребитель вправе участвовать при проверке качества товара, присутствовать при проведении экспертизы. В случае несогласия с ее результатами потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

В случае если экспертиза установит, что недостатки обуви возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (по вине потребителя), потребитель обязан возместить ему расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Если гарантийные сроки на обувь не установлены изготовителем (продавцом) либо истекли, потребитель вправе предъявить вышеуказанные требования к продавцу в пределах 2х лет если докажет, что недостатки в товаре возникли по вине изготовителя, при этом экспертиза обуви проводится самостоятельно.

При подаче продавцу претензии, потребителю рекомендуется приложить копии документов, выданных при покупке. На копии претензии потребителя продавец должен сделать отметку о приеме заявления.

С момента подачи заявления продавец обязан в течение 10 дней дать потребителю мотивированный ответ и либо выполнить требования потребителя, либо отказать ему, приведя объективные доказательства, которыми может служить заключение независимых экспертов.

В случае если продавец отказывается принять заявление (а такое возможно), рекомендуем отправить его по почте с описью вложения и с уведомлением о вручении.

1.5 Методические рекомендации потребителям, проживающим в многоквартирном доме

Многokвартирный дом, это - очень сложное инженерно-техническое сооружение, в котором находятся и жизненно важные коммуникации, и опасные грузоподъемные механизмы. И самое главное здесь проживают люди. Их можно разделить на две группы:

первая - те, кто не приватизировал свои квартиры, живет в муниципальном жилье на условиях найма;

вторая группа - владельцы приватизированных или приобретенных в собственность квартир.

В пределах установленных Гражданским и Жилищным кодексами собственники помещений в многоквартирном доме владеют, пользуются и распоряжаются общим имуществом в многоквартирном доме. Доля в праве общей собственности на общее имущество в многоквартирном доме собственника помещения в этом доме пропорциональна размеру общей площади указанного помещения. Ну, а раз мы владеем, то должны, и нести бремя расходов на содержание общего имущества в многоквартирном доме. Эта норма определена ст. 39 Жилищного кодекса РФ и ст. 210 Гражданского кодекса РФ. При этом доля обязательных расходов на содержание общего имущества в многоквартирном доме, определяется долей в праве собственности на общее имущество в таком доме. Поэтому каждый собственник помещения в многоквартирном доме имеет право и возможность участвовать в управлении своим многоквартирным домом, а так как собственность общая, то и решение о порядке ее использования, способе управления должно приниматься сообща.

По действующему жилищному законодательству эксплуатация и техническое содержание многоквартирного дома проводится в соответствии с Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными Постановлением Госстроя России от 27 сентября 2003 г. № 170, определяет требования и порядок обслуживания и ремонта жилищного фонда с целью:

обеспечения сохранности жилищного фонда всех форм собственности;
проведения единой технической политики в жилищной сфере, обеспечивающей выполнение требований действующих нормативов по содержанию и ремонту жилых домов, их конструктивных элементов и инженерных систем, а также придомовых территорий;

обеспечения выполнения установленных нормативов по содержанию и ремонту общего имущества.

Эти правила определяют, что граждане и юридические лица обязаны:

использовать жилые помещения, а также подсобные помещения и оборудование без ущемления жилищных, иных прав и свобод других граждан;

бережно относиться к жилищному фонду и земельным участкам, необходимым для использования жилищного фонда;

выполнять предусмотренные законодательством санитарно-гигиенические, экологические, архитектурно-градостроительные, противопожарные и эксплуатационные требования;

своевременно производить оплату жилья, коммунальных услуг.

Жилищный кодекс Российской Федерации, определил инновационное направление в жилищно-коммунальной сфере - управление многоквартирным домом.

В силу положений ч.1 ст. 161 Жилищного кодекса РФ управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме.

Основные требования к договору управления многоквартирным домом закреплены в ст. 162 Жилищного кодекса РФ.

При выборе управляющей организации общим собранием собственников помещений в многоквартирном доме с каждым собственником помещения в таком доме заключается договор управления на условиях, указанных в решении данного общего собрания. Договор управления многоквартирным домом заключается в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами.

По договору управления многоквартирным домом одна сторона (управляющая организация) по заданию другой стороны (собственников помещений в многоквартирном доме) в течение согласованного срока за плату обязуется:

оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в таком доме;

предоставлять коммунальные услуги собственникам помещений в таком доме и пользующимся помещениями в этом доме лицам;

осуществлять иную направленную на достижение целей управления многоквартирным домом деятельность.

При этом, в случаях, когда управление многоквартирным домом осуществляется управляющей организацией, ресурсоснабжающая организация (например, ОАО «ДГК», ОАО «ДЭК», ОАО «Водоканал», КГУП «Примтеплоэнерго» и др.) не может быть исполнителем коммунальных услуг.

Договор управления многоквартирным домом заключается на срок не менее чем один год и не более чем пять лет. При отсутствии заявления одной из сторон о прекращении договора управления многоквартирным домом по окончании срока его действия такой договор считается продленным на тот же срок и на тех же условиях, какие были предусмотрены таким договором.

Если иное не установлено договором управления многоквартирным домом, управляющая организация обязана приступить к выполнению такого договора не позднее чем через тридцать дней со дня его подписания.

С учетом требования ч. 3 ст.162 Жилищного кодекса РФ, п.п. п) п.49 «Правил предоставления коммунальных услуг гражданам», утв. Постановлением

Правительства РФ от 23.05.2006г. № 307, в договоре управления многоквартирным домом должны быть указаны:

1. Наименование, место нахождения управляющей организации, сведения о государственной регистрации, режим работы, фамилия, имя и отчество руководителя;

2. Состав общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого будет осуществляться управление, и адрес такого дома;

3. Адреса и номера телефонов диспетчерской, аварийной или аварийно-диспетчерской служб;

4. Перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня;

5. Перечень коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая организация, параметры качества предоставления коммунальных услуг, предельные сроки устранения аварий и иных нарушений порядка предоставления коммунальных услуг, установленные законодательством Российской Федерации;

6. Сведения о максимально допустимой мощности приборов, оборудования и бытовых машин, которые может использовать потребитель для удовлетворения бытовых нужд;

7. Порядок определения цены договора, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и размера платы за коммунальные услуги, а также порядок внесения такой платы;

8. Порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору управления.

Условия договора управления многоквартирным домом устанавливаются одинаковыми для всех собственников помещений в многоквартирном доме.