**Защита прав потребителей в жилищно-коммунальной сфере**

*Гражданин-потребитель как субъект правоотношений является слабозащищенной стороной. Именно поэтому с целью соблюдения его интересов было разработано законодательство о защите прав потребителей. Сфера предоставления жилищно-коммунальных услуг – та сфера, где гражданину-потребителю необходимо уделить особое внимание. Взаимодействовать гражданину в этой сфере приходится с ресурсоснабжающими организациями, а также управляющими организациями.*

Одной из наиболее распространенных проблем в данной сфере является качество предоставляемых гражданам услуг.

Обратимся к законодательству о защите прав потребителей. Статья 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" качество услуги определяет как ее соответствие обычно предъявляемым требованиям и пригодность для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Доказать качество оказанной услуги зачастую бывает не просто, особенно когда дело касается оказания коммунальных услуг. Все коммунальные услуги должны предоставляться бесперебойно, или же перерыв в их предоставлении не должен быть свыше установленного законом. Каждый отдельный вид услуги должен соответствовать своим критериям 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 заключается в следующем: исполнитель обязан произвести перерасчет платы за коммунальную услугу, потребитель же в свою очередь вправе требовать уплаты неустойки. Размер неустойки определяется в соответствии с законодательством о защите прав потребителя. Согласно закону о защите прав потребителей, в случае, когда требование о выплате неустойки не исполнено добровольно , суд взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от общей суммы, которая присуждена судом в пользу потребителя.

Из правоприменительной практики следует, что основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги являлся лишь акт о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Так, С. обратилась в суд с иском к управляющей компании об изменении размера оплаты коммунальных услуг по отоплению, так как услуги по отоплению оказывались ненадлежащего качества, а именно с нарушением температурного режима. Указанное требование было удовлетворено судом первой инстанции, судами апелляционной и кассационной инстанций оставлено без изменений по причине того, что факт оказания услуг ненадлежащего качества был подтвержден соответствующим актом. При этом нарушение температурного режима произошло не только в квартире истца, поэтому доводы ответчика о зашлакованности радиаторов отопления в жилом помещении истца и, как следствие, нарушении теплового контура не могут быть учтены судом.