**Защита прав потребителей при оплате жилищно-коммунальных услуг через платежных агентов- (оплата через ЕРЦ)**

В связи с большим количеством жалоб потребителей на работу платёжных агентов, в частности, на задержку направленных платежей по услугам ЖКХ поставщикам жилищно-коммунальных услуг, специалисты Роспотребнадзора разъясняют.

Согласно действующему жилищному законодательству, плата за жилое помещение и коммунальные услуги вносится ежемесячно **до десятого числа месяца**, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления многоквартирным домом либо решением общего собрания членов ТСЖ, ЖК или иного специализированного потребительского кооператива.

Согласно п. 63 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 (далее – Правила 354), потребители обязаны своевременно вносить плату за коммунальные услуги. Плата за коммунальные услуги вносится потребителями через офисы УК, Почту России или банк.

Согласно п. 65 Правил 354, если иное не установлено договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, потребитель вправе по своему выбору оплачивать коммунальные услуги наличными денежными средствами, в безналичной форме с использованием счетов, открытых, в том числе для этих целей в выбранных им банках или переводом денежных средств без открытия банковского счета, почтовыми переводами, банковскими картами, через сеть Интернет и в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, с обязательным сохранением документов, подтверждающих оплату, в течение не менее 3 лет со дня оплаты.

Частью 15 ст.155 Жилищного кодекса РФ предусмотрено, что наймодатель жилого помещения, УК, иное юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, **которым в соответствии с настоящим Кодексом вносится плата за жилое помещение и коммунальные услуги,** а также их представитель вправе осуществлять расчеты с нанимателями жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов и собственниками жилых помещений и взимать плату за жилое помещение и коммунальные услуги **при участии платежных агентов**, осуществляющих деятельность по приему платежей физических лиц, а также банковских платежных агентов, осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности.

Согласно ст. 37 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», при использовании **наличной формы** расчетов оплата товаров (работ, услуг) потребителем производится в **соответствии с указанием продавца (исполнителя)**путем внесения наличных денежных средств продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, **либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц,** либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством о банках и банковской деятельности, если иное не установлено федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. **При этом**, обязательства потребителя перед продавцом (исполнителем) по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств соответственно продавцу (исполнителю), либо в кредитную организацию, либо платежному агенту, осуществляющему деятельность по приему платежей физических лиц, либо банковскому платежному агенту (субагенту), осуществляющему деятельность в соответствии с законодательством.

Деятельность платёжных агентов регулируется Федеральным законом № 103-ФЗ от 03.06.2009 г. «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами».

Согласно ст. 3 этого закона, платежный агент при приеме платежей вправе взимать с плательщика вознаграждение в размере, определяемом соглашением между платежным агентом и плательщиком.

Согласно ч.11 ст.4 Федерального закона № 103-ФЗ, **платежный агент при приеме платежей обязан иметь соответствующий договор об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц**, предусмотренный настоящей статьей. **Деятельность** юридического лица или индивидуального предпринимателя по приему от физического лица денежных средств **без заключения указанного договора**, соответствующего требованиям настоящего Федерального закона, либо договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц, предусмотренного Федеральным законом "О банках и банковской деятельности", **запрещена.**

Таким образом, из перечисленных норм следует, что **потребители ЖКУ без риска для себя могут оплачивать услуги только через платёжных агентов, которые имеют договоры с юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, выставившими им платёжные документы на оплату ЖКУ.**

Обращаем внимание потребителей ЖКУ, что поставщик ЖКУ **обязан предоставить по запросу плательщика информацию о платежных агентах, осуществляющих прием платежей в его пользу, о местах приема платежей. А платёжный агент** **в месте приёма платежей** **обязан** довести до плательщиков информацию о наименовании поставщика ЖКУ и реквизиты договора.

**Контроль** за соблюдением платежными агентами обязанностей по сдаче в кредитную организацию полученных от плательщиков при приеме платежей наличных денежных средств для зачисления в полном объеме на свой специальный банковский счет (счета), а также по использованию платежными агентами и поставщиками специальных банковских счетов для осуществления расчетов при приеме платежей осуществляют **налоговые органы Российской Федерации.**

**Деятельность платёжных агентов не лицензируется!**

**Что делать, если коммунальные услуги не соответствуют утвержденным нормативам?**

Согласно ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон), если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге, исполнитель обязан выполнить работу, оказать услугу, соответствующую этим требованиям.

Требования к качеству коммунальных услуг, условия и порядок изменения размера платы за коммунальную услугу при предоставлении коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, установлены Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354. Согласно Правил, при проведении планово-профилактического ремонта и работ по обслуживанию систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, исполнитель обязан предупредить письменно за 10 рабочих дней, о причинах нарушения качества коммунальных услуг и их предполагаемой продолжительности исполнитель обязан проинформировать потребителей в течение суток с момента их обнаружения.

Потребителю, обнаружившему нарушения качества коммунальной услуги, следует уведомить исполнителя об этом в письменной форме или устно (в том числе по телефону) аварийно-диспетчерскую службу. При этом, потребитель обязан сообщить свои фамилию, имя и отчество, суть нарушения и точный адрес помещения, где оно обнаружено. Диспетчер в момент получения сообщения обязан его зарегистрировать и сообщить потребителю сведения о себе (фамилию, имя и отчество), номер, за которым сообщение зарегистрировано, и время его регистрации.

В случае, если сотруднику аварийно-диспетчерской службы исполнителя известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно известить об этом потребителя, а если причины нарушения качества неизвестны - согласовать с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества коммунальной услуги или начать проверку не позднее чем через два часа после получения сообщения от потребителя.

После окончания проверки исполнитель должен составить акт. Количество экземпляров акта должно соответствовать числу лиц, которые принимали участие в проверке и подписали акт. Первый экземпляр акта передается потребителю, второй остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются лицам, участвовавшим в проверке. При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта, он подписывается другими участниками проверки и не менее чем двумя незаинтересованными лицами.

В акте указываются дата и время проведения проверки, выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги, а также использованные в ходе проверки методы (инструменты) выявления таких нарушений, выводы о дате и времени начала нарушения качества коммунальной услуги.

При споре относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, определяется порядок проведения дальнейшей проверки ее качества. Любой участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы. Расходы на проведение экспертизы несет исполнитель. Если в результате экспертизы, инициированной потребителем, не будет установлено нарушение качества коммунальной услуги, то потребитель обязан возместить исполнителю расходы на ее проведение. Расходы на проведение экспертизы, инициированной иным участником проверки, несет такой участник.

Если ни один из участников проверки не настаивал на проведении экспертизы, но при этом между ними существует спор относительно факта нарушения качества коммунальной услуги, то участники должны определить дату и время проведения повторной проверки, которая пройдет с участием представителей государственной жилищной инспекции, представителей общественного объединения потребителей, пригласить которых обязан исполнитель. В этом случае в акте проверки должны быть указаны дата и время проведения повторной проверки.

Акт повторной проверки, помимо участников проверки, подписывается представителями государственной жилищной инспекции и общественного объединения потребителей, которым исполнитель обязан передать по одному экземпляру акта этой проверки.

Если в течение двух часов после получения сообщения потребителя исполнитель не провел проверку качества коммунальной услуги, потребитель вправе составить акт проверки без исполнителя. В таком случае, указанный акт должны подписать не менее чем два потребителя и председатель совета многоквартирного дома, председатель ТСЖ или ЖК.

Потребитель вправе составить акт проверки самостоятельно, без участия исполнителя и в случае, если у него нет возможности уведомить исполнителя о факте нарушения качества услуг в связи с ненадлежащей работой круглосуточной аварийной службы.

Нормативно-законодательные акты не предусматривают обязанности потребителя соблюдать претензионный порядок до обращения в суд. Но в этом случае не следует рассчитывать на то, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыщет с исполнителя штраф, предусмотренный п. 6 ст. 13 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», за отказ в добровольном удовлетворении требования потребителя, основанного на законе.

Специалист-эксперт Ногинского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Московской области

Аникина Татьяна Викторовна