**Защита прав потребителей в сфере ЖКХ — что делать, если ваши права нарушили?**

Права потребителей в сфере ЖКХ регулируются многими документами. Несмотря на то, что закон о защите прав потребителей (ЗЗПП) является основным документом, в этой сфере многое решают подзаконные акты, письма министерств и решения судов. Владелец квартиры или дома, который пользуется платными услугами ЖКХ, может рассчитывать на помощь органов местного самоуправления и отделов по защите прав потребителей.

Потребители имеют право на качественные коммунальные услуги и справедливый расчет стоимости. Самые частые претензии к коммунальным компаниям заключаются в крайне низком качестве услуг, которые они предоставляют, и в необоснованном завышении тарифов. Водоканал поставляет воду, содержание посторонних веществ в которой многократно превышает требования, установленные законом. Нередко потребители с верхних этажей многоэтажных домов недовольны слабым напором воды. Бытовая техника выходит из строя из-за скачков давления (гидроудар). Во всех этих случаях нарушены права потребителя. Если напряжение в розетке сильно отличается от 220 вольт, подается с перебоями или происходят скачки, опасные для бытовой техники, это нарушение прав потребителя. Если коммунальные службы берут деньги за вывоз мусора, очистку придомовой территории, уборку подъездов и другие услуги, но выполняют их некачественно или не в полном объеме, это нарушение прав потребителей. Если тариф на какие-то услуги увеличен без серьезного обоснования, например, стоимость подачи горячей воды в одном доме района в 2-3 раза выше, чем в другом, это нарушение прав потребителя. Если в квитанции на оплату различных услуг ЖКХ не указано все, из чего формируется тариф, это нарушение прав потребителя.

Потребители имеют право на качественные услуги, которые они оплачивают в полном объеме.