

Защита прав потребителей при оплате жилищно-коммунальных услуг через интернет

Заплатить за использование жилищно-коммунальных услуг уже давно можно прямо из дома или офиса — с помощью интернета. Такую услугу предоставляют большинство банков, а также специализированные онлайн или мобильные сервисы.

Согласно действующему законодательству, плата за жилое помещение и коммунальные услуги вносится потребителями ежемесячно до десятого числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 плата за коммунальные услуги вносится потребителями исполнителю либо действующему по его поручению платежному агенту или банковскому платежному агенту.

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, управляющая организация, иное юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которым в соответствии с Жилищным 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.

Действительно оплата услуг ЖКХ через интернет помогает экономить время, силы и деньги. Многие интернет - ресурсы предлагают сделать платёж регулярным и осуществлять оплату:

- при поступлении на счет средств, например, заработной платы или пенсии;
- в определённые даты;
- с помощью SMS-уведомлений.

Для того, чтобы оплатить коммунальные услуги с помощью Интернета, потребителю необходимо:

1. выбрать удобный способ оплаты;
2. войти на сайт, зарегистрироваться в системе и перейти в соответствующий раздел или установить на устройство (смартфон, планшет ПК) специальную программу;
3. ввести лицевой счёт и выбрать наименование услуги за которую производится оплата (услуги ЖКХ: отопление, электроснабжение, водоотведение, газоснабжение и прочее);
4. выбрать способ оплаты, например, с помощью банковского перевода или карты, Интернет-банкинга, и т.д.;
5. произвести платёж;
6. распечатать чек и хранить его 3 года для доказательства совершения платежа.

Согласно ст.37 Закона РФ «О защите прав потребителей» при использовании наличной формы расчетов оплата услуг потребителем производится в соответствии с указанием исполнителя путем внесения наличных денежных средств 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.

Внимание! Обязательства потребителя перед исполнителем по оплате услуг считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств 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.

В соответствии со статьей 13.1 Федерального закона от 2 декабря 1990 г. № 395-1 "О банках и банковской деятельности" коммерческая организация, не являющаяся кредитной организацией, вправе осуществлять без лицензии, выдаваемой Банком России, банковские операции по осуществлению переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов), в части принятия от физических лиц наличных денежных средств в качестве платы за услуги электросвязи, жилое помещение и коммунальные услуги при наличии договора с кредитной организацией, по условиям которого кредитная организация обязуется осуществлять предусмотренные законом действия, необходимые для осуществления указанных выше банковских операций.

Таким образом, законодательством разрешено кредитным организациям принимать платежи населения за услуги ЖКХ.

Многие потребители опасаются оплачивать услуги ЖКХ через Интернет, так как боятся, что их платежи не дойдут до поставщика услуг. По этому вопросу законодателем даны разъяснения, что местом исполнения обязательства является касса исполнителя или лица, обязанного направить плату исполнителю (кредитная организация или коммерческая организация, имеющая право принимать плату в соответствии с законом).

Если лицо, обязанное направить плату исполнителю, не исполнит данной обязанности либо плата не поступит исполнителю по другим причинам, потребитель не будет нести за это ответственность, все негативные последствия данного факта должен принять на себя исполнитель.

То есть, как только потребитель внес денежные средства на расчетный счет, его обязательства считаются исполненными.

Для того, что бы определиться, имеет ли право кредитная организация принимать платежи, необходимо помнить, что в соответствии с 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.

Деятельность юридического лица или индивидуального предпринимателя по приему от физического лица денежных средств без заключения указанного договора, соответствующего требованиям закона, либо договора об осуществлении деятельности по приему платежей физических лиц, предусмотренного Федеральным законом "О банках и банковской деятельности", запрещена.

В связи с тем, что деятельность платёжных агентов не лицензируется, потребители не могут требовать от них соответствующих документов.

Кроме того, поставщик услуг ЖКХ обязан предоставить по запросу потребителя информацию о платежных агентах, осуществляющих прием платежей в его пользу, о местах приема платежей. А платёжный агент в месте приёма платежей обязан довести до потребителей информацию о наименовании поставщика услуг ЖКХ 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.

Многие кредитные организации, при совершении Интернет-платежей за услуги ЖКХ, не взимают комиссию. Это позволяет потребителям существенно экономить свои средства. А вот при оплате услуг в отделении банка может уплачиваться до 3% суммы в качестве вознаграждения за совершение операции. Отсутствие комиссии способствует привлечению клиентов и популяризации онлайн-платежей. Условия оказания услуг, размер комиссии или указания на её отсутствие можно найти в правилах пользования системами.

ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ»

Наш адрес: г. Вологда, ул. Яшина, д. 1-а

Тел/факс.: 8 (8172) 75-82-19, 75-51-99

e-mail: ses@fbuz35.ru

<http://fbuz35.ru>

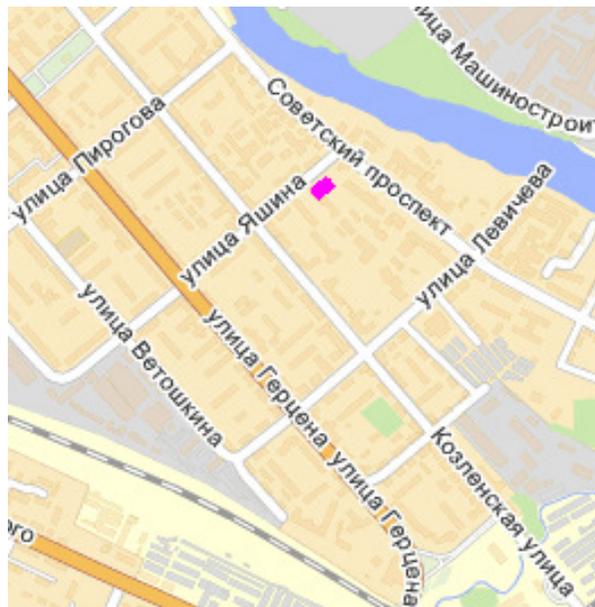
КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

г. Вологда, ул. Яшина, д. 1А, каб. 311,

тел. 8(8172) 75-32-98? 8-921-716-13-20

e-mail: zpp@fbuz35.ru

СХЕМА ПРОЕЗДА



По улице Герцена до остановки "улица Яшина":

- Автобус № 5,9,12,15,17,18,25,27,35,36,
40 (от ЖД вокзала),41,43,44,45

По Советскому проспекту до остановки "улица Яшина":

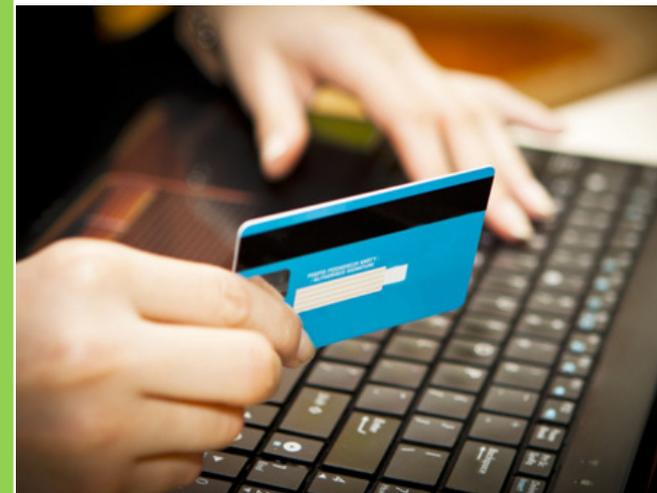
- Автобус № 1,2,24,47

Филиал ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ» в г. Череповец

Наш адрес: г. Череповец, ул. Ломоносова, д. 42

Тел/факс.: 8 (8202) 57-68-84

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



Оплата услуг ЖКХ через Интернет