



**КОМИТЕТ ПО МЕСТНОМУ САМОУПРАВЛЕНИЮ,
МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫМ И МЕЖКОНФЕССИОНАЛЬНЫМ
ОТНОШЕНИЯМ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

**Право на информацию.
Структура основных нарушений
в данной сфере на территории
Ленинградской области**

**Ленинградская область
2014**

Право потребителя на информацию является одним из основных в системе потребительских прав. Оно было закреплено в Резолюции 39/248 Генеральной Ассамблеи ООН "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей", принятой 09.04.85 года, и нашло свое отражение в действующем российском законодательстве. Отношения в области защиты прав потребителей регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей» и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативно-правовыми актами.

В ст. 495 ГК РФ, ст. 732 ГК ст. 10 Закона о защите прав потребителей предусмотрена обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна предоставляться на русском языке, в наглядной и доступной форме (п.2 ст. 8 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Изготовитель (исполнитель) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы, размещая указанную информацию на вывеске (п. 1 ст. 9 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если вид деятельности, осуществляемый производителем (исполнителем) подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, **потребителю предоставляется информация о номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках их действия, а также сведения об органе, выдавшем эти документы.**

В п. 2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» указан необходимый перечень обязательных сведений для товаров (работ, услуг), который в обязательном порядке должен быть предоставлен потребителю.

Информация размещается в технической документации, на этикетках, маркировкой и иными способами, принятыми для отдельных видов товаров, (работ, услуг).

Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей на вывеске, должен соответствовать установленному графику и включает сведения о выходных днях, времени начала и окончания работы, времени обеденного и иных перерывов в работе.

Наибольшее количество нарушений требований законодательства в области защиты прав потребителей на информацию выявлено в организациях, оказывающих населению финансовые, туристские и жилищно-коммунальные услуги.

Право потребителя на информацию об исполнителе жилищно-коммунальных услуг.

Жилищным законодательством РФ установлены требования к раскрытию информации организациями, осуществляющими деятельность по управлению многоквартирными домами.

Так, в соответствии с ч.10 ст.161 Жилищного кодекса РФ, в соответствии со Стандартом раскрытия информации, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 23.09.2010 года №731, управляющая организация обязана обеспечить свободный доступ к следующей информации:

- 1.Общая информация об организации;
- 2.Основные показатели финансово - хозяйственной деятельности управляющей организации (в части исполнения такой управляющей организацией договоров управления), товарищества и кооператива;
- 3.Сведения о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- 4.Порядок и условия оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- 5.Сведения о стоимости работ (услуг) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;
- 6.Сведения о ценах (тарифах) на коммунальные ресурсы.

В общей информации об управляющей организации раскрытию подлежат следующие сведения:

- а) фирменное наименование юридического лица, фамилия, имя и отчество руководителя управляющей организации;
- б) реквизиты свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица (основной государственный регистрационный номер, дата его присвоения и наименование органа, принявшего решение о регистрации);
- в) почтовый адрес, адрес фактического местонахождения органов управления управляющей организации, контактные телефоны, а также (при наличии) официальный сайт в сети Интернет и адрес электронной почты;

г) режим работы управляющей организации, в том числе часы личного приема граждан сотрудниками управляющей организации и работы диспетчерских служб;

д) перечень многоквартирных домов, находящихся в управлении управляющей организации на основе договора управления, с указанием адресов этих домов и общей площади помещений в них;

е) перечень многоквартирных домов, в отношении которых договоры управления были расторгнуты в предыдущем календарном году, с указанием адресов этих домов и оснований расторжения договоров управления;

ж) сведения о членстве управляющей организации в саморегулируемой организации и (или) других объединениях управляющих организаций с указанием их наименований и адресов, включая официальный сайт в сети Интернет.

В информации об основных показателях финансово-хозяйственной деятельности управляющей организации раскрытию подлежат следующие сведения:

а) годовая бухгалтерская отчетность, включая бухгалтерский баланс и приложения к нему.

б) сведения о доходах, полученных за оказание услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов);

в) сведения о расходах, понесенных в связи с оказанием услуг по управлению многоквартирными домами (по данным раздельного учета доходов и расходов).

В информации о выполняемых работах (оказываемых услугах) по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, выполняемых (оказываемых) непосредственно управляющей организацией, раскрытию подлежат следующие сведения:

а) услуги, оказываемые управляющей организацией в отношении общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, из числа услуг, указанных в Правилах содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. N 491 (ред. от 26.03.2014);

б) услуги, связанные с достижением целей управления многоквартирным домом, которые оказываются управляющей организацией, в том числе:

-услуги, оказываемые управляющей организацией по обеспечению поставки в многоквартирный дом коммунальных ресурсов;

-заключение от имени собственников помещений в многоквартирном доме договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, на условиях, определенных решением общего собрания (в том числе договоров на установку и эксплуатацию рекламных конструкций);

-охрана подъезда;

-охрана коллективных автостоянок;

-учет собственников помещений в многоквартирном доме;

-иные услуги по управлению многоквартирным домом.

В информации о порядке и условиях оказания услуг по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме раскрытию подлежат следующие сведения:

а) проект договора управления, заключаемого с собственниками помещений в многоквартирных домах, товариществами собственников

жилья, жилищными, жилищно-строительными или иными специализированными потребительскими кооперативами, который должен содержать все существенные условия договора управления;

б) сведения о выполнении обязательств по договорам управления в отношении каждого многоквартирного дома, которые должны содержать:

-план работ на срок не менее 1 года по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирного дома, мер по снижению расходов на работы (услуги), выполняемые (оказываемые) управляющей организацией, с указанием периодичности и сроков осуществления таких работ (услуг), а также сведения об их выполнении (оказании) и о

причинах отклонения от плана; сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества содержания и ремонта общего имущества в многоквартирном доме за последний календарный год;

-сведения о количестве случаев снижения платы за нарушения качества коммунальных услуг и (или) за превышение установленной продолжительности перерывов в их оказании за последний календарный год;

-сведения о фактах предоставления ненадлежащего качества услуг и выполнения работ (перерывов в оказании услуг, выполнении работ) не в соответствии с установленными Правительством

Российской Федерации Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.11 № 354.

Информация о стоимости работ (услуг) управляющей организации должна содержать:

а) описание содержания каждой работы (услуги), периодичность выполнения работы (оказания услуги), результат выполнения работы (оказания услуги), гарантийный срок (в случае, если гарантия качества

работ предусмотрена федеральным законом, иным нормативным правовым актом Российской Федерации или предлагается управляющей организацией), указание конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества многоквартирного дома, определяющие выбор конкретных работ (услуг);

б) стоимость каждой работы (услуги) в расчете на единицу измерения.

Федеральным законом от 21.07.2014 № 209-ФЗ «О государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства» с целью создания правовых и организационных основ для обеспечения граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций информацией о жилищно-коммунальном хозяйстве установлено создание государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (далее - Система)

Также, в связи созданием Системы, в части раскрытия информации внесены изменения в Жилищный кодекс РФ и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях. Управляющая организация обязана будет обеспечить свободный доступ к информации об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности, об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, выполнения, об их стоимости, о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги посредством ее размещения в Системе.

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях дополнен статьями 3.19.1 и 13.19.2, предусматривающими ответственность за нарушение порядка

размещения информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства.

Данные статьи вступают в действие с 1 мая 2015 года, с этой же даты прекращает действие ст. 7.23.1 КоАП РФ, предусматривающая ответственность за нарушение требований законодательства о раскрытии информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами.

Федеральным законом от 21.07.2014 № 255-ФЗ с 01.09.2014 внесены изменения в Жилищный кодекс Российской Федерации, добавлен раздел X «Лицензирование деятельности по управлению многоквартирными домами».

В соответствии с изменением законодательства предусматривается выдача лицензии управляющим организациям. Запрет на управление многоквартирными домами без лицензии вступит в силу с 1 мая 2015 года.

Лицензия будет предоставляться без ограничения срока ее действия и будет действительна только на территории того субъекта, где она получена. За предоставление лицензии заявители будут уплачивать государственную пошлину в соответствии с требованиями Налогового кодекса Российской Федерации. Компании, прошедшие лицензирование будут включены в **единый открытый федеральный реестр**.

В Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области поступают устные обращения граждан, что ряд управляющих компаний берут с граждан плату за регистрацию и опломбирование индивидуальных приборов учета коммунальных ресурсов при введении их в эксплуатацию.

Действия по опломбированию приборов учета коммунальных ресурсов не являются оказанием услуг населению, а являются текущей работой управляющих организаций и производятся исключительно в их интересах, с целью контроля и защиты от несанкционированного доступа к приборам учета и вмешательства в их работу.

Требование оплаты работ по опломбированию приборов учета, навязывает дополнительную платную услугу, обуславливая регистрацию приборов учета их обязательным платным опломбированием, нарушая требования законодательства о защите прав потребителей.

Исполнитель (управляющая компания) обязан осуществлять ввод в эксплуатацию установленного индивидуального прибора учета, а также приступить к осуществлению расчетов размера платы

за коммунальные услуги исходя из его показаний, начиная с первого числа месяца, следующего за месяцем ввода прибора в эксплуатацию.

Всего в 2013 году в Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области поступило 4122 обращения от граждан по защите прав потребителей в сфере ЖКХ. В обращениях от граждан содержится информация о ненадлежащем качестве предоставляемых потребителям жилищно-коммунальных услуг: несоответствие параметров качества коммунальных услуг санитарным нормам и правилам, неудовлетворительное санитарное состояние лестничных клеток, затопление подвалов, несвоевременный вывоз мусора, загрязнение придомовых территорий, несанкционированные свалки и т.п.

Право потребителя на информацию о финансовых услугах.

Отношения между кредитными организациями и потребителями финансовых услуг (физическими лицами) регулируются: Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности», Федеральным законом от 16.07.1998 № 102-ФЗ "Об ипотеке (залоге недвижимости)", документами Банка России.

Потребителю должна быть предоставлена своевременная (до заключения кредитного договора), необходимая и достоверная информация.

В законе о потребительском кредите устанавливаются 22 элемента информации, которые кредиторы обязаны предоставлять заемщику:

1) наименование кредитора, место нахождения, контактный телефон, официальный сайт в сети «Интернет», номер лицензии на осуществление банковских операций (для кредитных организаций), информация о внесении сведений о кредиторе в соответствующий государственный реестр (для ломбардов), о членстве в саморегулируемой организации (для кредитных потребительских кооперативов);

2) требования к заемщику, которые установлены кредитором, и выполнение которых является обязательным для предоставления потребительского кредита;

3) сроки рассмотрения оформленного заемщиком заявления о предоставлении потребительского кредита, а также перечень документов, необходимых для рассмотрения заявления;

4) виды потребительского кредита (займа);

5) суммы потребительского кредита (займа) и сроки его возврата;

6) валюта, в которой предоставляется потребительский кредит (заем);

7) способы предоставления потребительского кредита (займа);

8) процентные ставки в процентах годовых;

9) виды и суммы иных платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа);

10) диапазоны значений полной стоимости потребительского кредита (займа);

11) периодичность платежей заемщика при возврате потребительского кредита (займа), уплате процентов и иных платежей по кредиту (займу);

12) способы возврата заемщиком потребительского кредита (займа), уплаты процентов по нему, включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по договору;

13) сроки, в течение которых заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа);

14) способы обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа);

15) ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение договора потребительского кредита (займа), размеры неустойки (штрафа, пени), порядок ее расчета, а также информация о том, в каких случаях данные санкции могут быть применены;

16) информация об иных договорах, которые заемщик обязан заключить, и (или) иных услугах, которые он обязан получить в связи с договором потребительского кредита (займа), а также информация о возможности заемщика согласиться с заключением таких договоров и (или) оказанием таких услуг либо отказаться от них;

17) информация о возможном увеличении суммы расходов заемщика по сравнению с ожидаемой суммой расходов в рублях, в том числе при применении переменной процентной ставки;

18) информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком при

предоставлении потребительского кредита (займа), может отличаться от валюты потребительского кредита (займа);

19) информация о возможности запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа);

20) порядок предоставления заемщиком информации об использовании потребительского кредита (займа) при включении в договор условия об использовании заемщиком полученного потребительского кредита (займа) на определенные цели;

21) подсудность споров по искам кредитора к заемщику;

22) формуляры или иные стандартные формы, в которых определены общие условия договора потребительского кредита (займа).

Вышеуказанная информация доводится до сведения заемщика бесплатно.

Копии документов, содержащих указанную информацию, должны быть предоставлены заемщику по его запросу бесплатно или за плату, не превышающую затраты на их изготовление.

Индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются между кредитором и заемщиком персонально и отражаются в виде таблицы, начиная с первой страницы договора потребительского кредита (займа), четким, хорошо читаемым шрифтом.

К основным нарушениям законодательства, ущемляющим права потребителей при заключении кредитных договоров, выявленным при предоставлении услуг кредитования на территории Ленинградской области относятся:

1. Не предоставление или несвоевременное предоставление информации о полной сумме, подлежащей выплате потребителем по кредитному договору, и графике погашения этой суммы.

Полная стоимость займа не должна превышать исчисленное Банком России среднерыночное значение полной стоимости потребительского кредита (займа) соответствующей категории более чем на 1/3.

2. Необходимость заключения кредитного договора страхования жизни и здоровья.

Страхование является самостоятельной услугой по отношению к кредитованию. Предоставление кредита при условии обязательного оказания услуг по страхованию жизни и здоровья ущемляет права потребителей.

3. Установление в кредитном договоре штрафа за отказ заемщика от получения кредита, а также о взимании банком комиссии за досрочный возврат потребительского кредита (займа).

В соответствии со ст. 11 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», заемщик имеет право отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью или частично, уведомив об этом кредитора до истечения установленного договором срока его предоставления.

4. Условие об обязательности взимания комиссии за предоставление кредита.

Установление дополнительных платежей по кредитному договору, не предусмотренных действующим законодательством, является ущемлением прав потребителей.

5. Взимание банком платы за выдачу справок о состоянии задолженности заемщика-гражданина по кредиту.

Потребитель имеет право знать о размере своей задолженности перед банком, сумме уплаченных процентов, предстоящих платежах с раздельным указанием суммы процентов, подлежащих уплате, и оставшейся суммы кредита. Реализация данного права потребителя не может быть обусловлена уплатой им какого-либо вознаграждения.

6. Условие о том, что споры по иску банка к заемщику-гражданину, рассматриваются судом по месту нахождения банка.

Законом о защите прав потребителей предусмотрено, что иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту нахождения организации, месту жительства или пребывания истца, месту заключения или исполнения договора. При этом, согласно указанной норме, выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

7. Включение в кредитный договор условия о том, что услуги банка оплачиваются заемщиком в соответствии с утверждаемыми банком тарифами, которые он вправе изменять в одностороннем порядке.

Согласно ст. 310 ГК РФ односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом.

В соответствии с ч. 4 ст. 29 Федерального Закона «О банках и банковской деятельности» по кредитному договору, заключенному с заемщиком-гражданином, кредитная организация не может в

одностороннем порядке изменить размер комиссионного вознаграждения по совершаемым операциям.

Кредитор вправе осуществлять уступку прав (требований) по договору потребительского кредита (займа) третьим лицам, если иное не предусмотрено Федеральным законом или договором, содержащим условие о запрете уступки, согласованное при его заключении.

Не допускаются следующие действия по инициативе кредитора и (или) лица, осуществляющего деятельность по возврату задолженности:

1) непосредственное взаимодействие с заемщиком или лицом, предоставившим обеспечение по договору потребительского кредита (займа), срок исполнения которого не наступил, за исключением случая, если право потребовать досрочного исполнения обязательства по договору предусмотрено федеральным законом;

2) непосредственное взаимодействие или взаимодействие посредством коротких текстовых сообщений, направляемых с использованием сетей подвижной радиотелефонной связи, в рабочие дни в период с 22 до 8 часов по местному времени и в выходные и нерабочие праздничные дни с 20 до 9 часов по местному времени по месту жительства заемщика или лица, предоставившего обеспечение по договору потребительского кредита (займа).

Поступающие обращения граждан на действия организаций по взысканию просроченной задолженности (коллекторских агентств и кредитных организаций), сопровождающиеся угрозами и иными противоправными действиями, перенаправляются Управлением Роспотребнадзора по Ленинградской области в правоохранительные органы - ГУ МВД России и в Роскомнадзор для рассмотрения и ответа в части их компетенции.

Право потребителя на получение полной и достоверной информации о туристских услугах.

Основными законами в этой области являются Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», в соответствии с которыми Правительство Российской Федерации утвердило Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Туристическая фирма обязана предоставить следующую информацию: на вывеске указывается полное наименование туристической фирмы, адрес местонахождения, режим работы. Если деятельность осуществляет индивидуальный предприниматель, в помещении офиса должна быть размещена информация о его государственной регистрации и органе, зарегистрировавшем физическое лицо в качестве предпринимателя,

При заключении договора турфирма должна информировать потребителя:

- о программе пребывания за границей,
- о маршруте и условиях путешествия,
- о средствах размещения, условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода, гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- о правилах въезда - выезда в страну временного пребывания, включая необходимость наличия визы;
- об основных документах, необходимых для въезда и выезда из страны временного пребывания, включая порядок их оформления;
- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящиеся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия;
- о необходимости проходить профилактику, если потребитель может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовом адресе и номерах контактных телефонов органов государственной власти РФ, дипломатических представительств и консульских учреждений РФ, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

- об иных особенностях путешествия.

- о туроператоре, а также наличии у него действительного договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта и условиях их реализации;

- о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта и ряд иной информации.

В случае если потребитель выезжает за пределы территории Российской Федерации, исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе:

- билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в указанном договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки),

- ваучер, а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

В соответствии со статьей 14 «Обеспечение безопасности туризма» Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», при расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта, в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье,

туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг», что не исключает достижения на этот счет соглашения сторон в досудебном порядке.

В результате проверок, проведенных Управлением Роспотребнадзора по Ленинградской области в отношении организаций, предоставляющих туристские услуги, выявлено, что 20 % нарушений приходится на нарушение права потребителей (туристов) на информацию об исполнителе (туроператоре, турагенте), о туристском продукте; 75 % приходится на нарушения в части включения в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителей, типовые договоры о реализации туристского продукта, (92 %) не соответствуют действующему законодательству.

По возникшим вопросам можно обратиться:

1. В Региональное отделение Общероссийского общественного движения в защиту прав и интересов потребителей «Объединение потребителей России» в Ленинградской области по адресу: г. Тихвин, ул. Борисова, д. 2, телефон 8-921-856-70-15, 8-911-216-17-57

2. В Управление Роспотребнадзора по Ленинградской области, по адресу: 192029, СПб, ул. Ольминского, д. 27, тел. приемной: (812) 365-18-00, тел. отдела защиты прав потребителей (812) 365-47-05.

3. В Государственную жилищную инспекцию Ленинградской области, по адресу: 191311, СПб, Суворовский пр., д. 67.

4. В Главное Управление Центробанка РФ по Ленинградской области, адрес: 195273, СПб, Шафировский пр., д.4.