

Как взыскать ущерб с управляющей компании при затоплении жилого помещения

В отделение по защите прав потребителей – консультационный центр нередко обращаются потребители по вопросам возмещения ущерба, причиненного вследствие затопления, например, по причине протекания крыши. Конечно, затопить квартиру могут и соседи, но в данном случае разберем порядок действий граждан, в случае если затопление произошло вследствие ненадлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме (далее МКД). В подобном случае ответственность за причинение ущерба имуществу собственника квартиры чаще всего лежит на управляющей компании (далее – УК, исполнитель), так как в большинстве своем связана с ненадлежащим исполнением обязательств по текущему ремонту МКД. В таком случае, УК обязана в полном объеме возместить такой ущерб.

Если залив возник по вине подрядной организации, привлеченной региональным оператором для проведения капитального ремонта, ответственность за причиненный ущерб перед собственниками многоквартирного дома несет региональный оператор.

Отношения между собственником жилого помещения и УК являются отношениями между потребителем и исполнителем, соответственно к таким правоотношениям применяются положения Закона о защите прав потребителей.

Рассмотрим более подробно порядок действий собственника жилого помещения в ситуации, когда в доме протекает крыша, которая является общедомовым имуществом МКД, в результате чего, ваша квартира или имущество, находящееся в квартире пострадало в связи с затоплением, виновником затопления в таком случае будет, как мы уже разъяснили выше ваша УК, обслуживающая ваш МКД.

Соответственно, для получения полного возмещения причиненного ущерба собственник пострадавшей квартиры должен обратиться в УК и соблюсти следующий порядок действий.

1. Сообщите о случившемся в УК, желательно письменно и потребуйте составить акт о заливе квартиры.

Акт о причинении ущерба исполнителем имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в МКД должен содержать описание причиненного ущерба и обстоятельства, при которых такой ущерб был причинен.

Такой акт должен быть составлен исполнителем и подписан им **не позднее 12 часов** с момента обращения потребителя.

При невозможности подписания акта потребителем (или его представителем), в том числе по причине его отсутствия в занимаемом помещении, акт должен быть подписан помимо исполнителя 2 незаинтересованными лицами. **Акт составляется в 2 экземплярах**, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй - остается у исполнителя.

Помните! Даже если представители УК настроены «снисходительно» и готовы возместить, причиненный ущерб, а даже предлагают не фиксировать документально факт случившегося и причину его возникновения, рекомендуем не поддаваться на уловки УК и настаивать на составлении акта о затоплении.

Кроме того, не лишним будет зафиксировать нанесенный ущерб фото и видеосъемкой для подтверждения своей позиции в дальнейшем.

2. Оцените причиненный ущерб и предъявите претензию в адрес УК.

В претензионном порядке собственник жилого помещения может самостоятельно определить размер причиненного ущерба и предложить УК добровольно его возместить.

В случае, если УК согласиться возместить ущерб, то нужно письменно согласовать (составить соглашение) размер, порядок и сроки такого возмещения, а также предусмотреть ответственность в случае нарушения обязательств.

Если УК отказывается в добровольном порядке удовлетворять ваши требования, предъявленные в претензии, то необходимо провести оценку причиненного ущерба.

Стоит помнить! О дате и времени проведения оценки необходимо заблаговременно уведомить УК письменно!

Повреждения, которые были причинены имуществу в результате залива, а также стоимость восстановительного ремонта отражаются в заключении (отчете). После определения размера причиненного ущерба необходимо направить копию такого заключения с повторной претензией, в которой прописать все требования о возмещении ущерба в адрес УК.

3. В случае, если УК вновь отказалась в удовлетворении требований, то необходимо обратиться с исковым заявлением в суд.

Помните! По закону о защите прав потребителей, потребители по искам, связанным с нарушением их прав потребителей, освобождаются от уплаты гос. пошлины, если цена иска не превышает 1 000 000 (один миллион) рублей.

Иск о защите прав потребителей может быть подан по вашему месту жительства (пребывания) либо по месту заключения или исполнения договора.

К требованиям о возмещении ущерба, причиненного заливом квартиры, применяется общий срок исковой давности – 3 года. Он исчисляется со дня, когда вы узнали или должны были узнать о нарушении своего права.

Если цена иска превышает 100 000 (сто тысяч) рублей, то необходимо обращаться в районный суд, если не превышает - то в мировой.

Еще одна не маловажная особенность по искам о защите прав потребителей состоит в том, что при удовлетворении судом требований потребителя, суд взыскивает с исполнителя, за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав
потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Иркутской области»*

НАШИ КОНТАКТЫ:
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88, 63-66-22
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru

Отвечаляем на вопросы по защите прав потребителей коммунальных услуг

Вопрос. В квитанциях на оплату коммунальных услуг за летние месяцы указывается оплата за отопление квартиры в летний период, когда фактически отопление отсутствует. Правомерно ли это?

Ответ. Существует два варианта оплаты услуг отопления:

1. Оплата услуг отопления по ставкам, установленным органом регулирования, **взимается в течение всего года равными долями**, поскольку ставки рассчитаны исходя из действующих на соответствующий период времени тарифов и нормативов потребления тепла с учетом неравномерного распределения расхода тепловой энергии по месяцам в течение года, т.е. с учетом того факта, что летом отопление отключено. В данном случае на потребителя финансовая нагрузка распределяется равномерно. Стоимость услуг теплоснабжения в летний и зимний период всегда одинакова, т.е. расходы в феврале будут такими же, как и в июле.

2. Оплата услуг отопления при наличии общедомового прибора учета тепловой энергии **взимается в отопительный период в соответствии с фактическим потреблением тепловой энергии** по тарифам, установленным органом регулирования.

Выбор варианта оплаты зависит от условий договора между управляющей и теплоснабжающей организациями, решения правления ТСЖ, ЖСК, технической возможности установки прибора учета тепловой энергии на цели отопления и других факторов.

В целях устранения нарушений законодательства и избежания ежегодного изменения способа оплаты коммунальной услуги по отоплению в отдельных муниципальных образованиях на территории Иркутской области применяются способы оплаты, установленные приказом министерства жилищной политики, энергетики и транспорта Иркутской области от 30 сентября 2016 года № 117-мпр «О выборе (изменении) способа оплаты коммунальной услуги по отоплению на территории Иркутской области»:

1) в течение отопительного периода (то есть по фактическим показаниям приборов учета) в следующих муниципальных образованиях: «Ангарский городской округ», город Иркутск, Чунское районное муниципальное образование, город Усолье-Сибирское, Балаганский район, Боханский район, Куйтунский район (за исключением Кундуйского муниципального образования), Шестаковское муниципальное образование (входящее в состав муниципального образования «Нижнеилимский район»), «Усть-Удинский район»;

2) равномерно в течение календарного года (то есть по 1/12-ой ежемесячно с последующим перерасчетом) – во всех остальных муниципальных образованиях.

Вопрос. Зимой в квартире температура не поднимается выше 17 градусов. Особенно, когда температура наружного воздуха ниже – 25⁰ С. Куда обращаться в подобных случаях и каков порядок устранения нарушения?

Ответ. В соответствии с действующим законодательством температура в жилых помещениях не должна быть ниже 18 градусов по Цельсию, а в угловых комнатах не ниже 20. Первое действие - обратиться в свою обслуживающую (управляющую) компанию. Важно добиться, чтобы ваше обращение было зафиксировано. Для этого необходимо знать, что обслуживающая организация обязана фиксировать с записью в специальном журнале как письменные, так и устные обращения граждан и проинформировать о регистрационном номере поданной заявки.

Для установления причины - к вам должны прийти с проверкой представители управляющей компании. Иногда достаточно бывает сделать элементарные вещи: проверить защищена ли квартира - утеплены двери, заклеены окна. Если в ней все равно

холодно, делаются необходимые замеры. И выясняется, в чем дело: виноват поставщик тепла (экономит на топливе) или где-то происходит потеря тепла.

Если после Вашего обращения нарушения не устранены и в квартире по-прежнему холодно, то необходимо перейти к следующему этапу – обратиться в Государственную жилищную инспекцию. При обращении в инспекцию необходимо к заявлению в письменном виде прикладывать ответы на ваши письменные обращения (жалобы) в адрес обслуживающей организацией (управляющей компанией). Параллельно можно отстаивать свои интересы и через суд.

Вопрос. Имеет ли право собственник жилья в многоквартирном доме, где создано ТСЖ, отказаться оплачивать вывоз и утилизацию мусора, мотивируя это тем, что он не проживает в квартире?

Ответ. Нет, не имеет. В постановлении Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» есть такая норма:– **плата за сбор и вывоз твердых и жидкых бытовых отходов входит в состав платы за содержание общего имущества многоквартирного дома.**

В то же время согласно п. 11 ст. 155 Жилищного кодекса Российской Федерации неиспользование собственниками помещений не является основанием невнесения платы за жилое помещение, в том числе связанных с оплатой расходов на содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме. Таким образом, плата за жилое помещение может быть скорректирована только в случае оказания услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность – более 5 дней, с приложением подтверждающих документов (командировочное удостоверение, билеты и др.)

Вопрос. На общем собрании жильцов, большинством голосов, принято решение о проведении капитального ремонта системы горячего и холодного водоснабжения. Один из собственников согласен с заменой стояков в своей квартире, но при условии, что управляющая компания компенсирует, либо восстановит разрушенные короба и плитку. Насколько правомочно его требование?

Ответ. Согласно п.1 ст. 46 Жилищного кодекса РФ решение общего собрания собственников помещения в многоквартирном доме, принятное в установленном порядке, является обязательным для всех собственников помещений в многоквартирном доме, в том числе для тех собственников, которые не участвовали в голосовании. Необходимо отметить, что действующее законодательство не запрещает собственникам жилых помещений закрывать инженерные коммуникации в короба с целью улучшения интерьера. Однако обязывает обеспечить доступ в любое время суток по требованию обслуживающей организации для проведения ремонтов, осмотров общего имущества, а также с целью оперативной ликвидации возможных аварийных ситуаций.

В данном случае требование о компенсации не правомерно, так как именно собственник обязан обеспечить доступ к общему имуществу. При не урегулировании данного вопроса путем переговоров принятие решения возможно исключительно в судебном порядке с взысканием всех издержек, связанных с затягиванием сроков проведения работ, нарушении интересов иных собственников и т.д.

Вопрос. В подъезде при перевозке крупногабаритных вещей один из собственников повредил входные двери. Провести ремонт поврежденной двери категорически отказывается. Возможно ли обязать такого собственника устраниить повреждения общедомового имущества?

Ответ. Данные действия будут расцениваться в качестве порчи общего имущества, причем, независимо от того, носили подобные действия сознательный, либо неумышленный характер.

Если жильцами были выявлены последствия противоправных действий третьих лиц, повлекшие повреждение или, порчу общедомового имущества, в первую очередь надлежит обратиться в обслуживающую организацию - УК, ТСЖ и др. Обращение нужно оформить в письменном виде. Обслуживающая организация должна составить акт и далее обратиться в органы полиции, либо к участковому, ответственному за конкретный район. Полиция обязана принять заявление и начать мероприятия по выявлению виновных лиц, а также мер воздействия.

Законодательство предусматривает три вида ответственности за действия, повлекшие порчу общедомового имущества:

1. **Административную** - привлекают органы полиции. Степень вреда в данном случае оценивается в материальном эквиваленте.
2. **Гражданско – правовую.** Правонарушителя можно привлечь к гражданско-правовой ответственности, подав в суд иск о возмещении причиненного ущерба. **Важно!** Гражданско-правовая ответственность может наступать совместно с административной или уголовной.
3. **Уголовную.** В соответствии со ст. 167 УК РФ причинение ущерба посредством умышленного уничтожения чужих имущественных ценностей наказывается внушительным штрафом, исправительными работами или лишением свободы.

Очень часто виновниками вандализма в многоквартирных домах становятся дети и подростки. Лица, не достигшие четырнадцатилетнего возраста, к ответственности не привлекаются. За противоправные действия малолетних хулиганов придется отвечать их законным представителям (родителям) или опекунам.

*Информация подготовлена
специалистами консультационного центра
по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
и в Иркутской области» по материалам
сайта zhkh.su*

Сгорела техника, что делать

Любая техника, которая работает от электричества, боится скачков напряжения. Они могут произойти по ряду причин, большинство из которых происходят не по вине потребителя электрических услуг.

Если электроприборы и бытовая техника повреждены в результате скачка напряжения в электросети, речь идет о некачественном электроснабжении.

В первую очередь при возникновении такой ситуации необходимо определить виновное лицо, которое должно возместить нанесенный ущерб. Таким лицом может быть:

- ресурсоснабжающая организация, если причиной послужили авария или перепад напряжения в электрических сетях;

- организация по обслуживанию многоквартирного дома (УК, УО, ТСЖ) если причиной ущерба являются аварии на внутридомовых электрических сетях, проходящих от границы ответственности с РСО до квартиры пострадавшего (например, отгорел нулевой провод в щитовой дома, при сходе снега с крыши дома поврежден кабель и т.д.);

- третье лицо, если его действия привели к сбою в электрической сети дома (например, сосед, самостоятельно проводивший ремонт и нарушивший правила монтажа или эксплуатации электроустановок, или организация, которая вела работы и повредила кабель).

Как доказать перепад напряжения в сети.

Для того чтобы доказать ущерб, причиненный перепадом напряжения в сети, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма:

- При обнаружении перепада напряжения в сети нужно уведомить аварийно-диспетчерскую службу поставщика электрической энергии или управляющей компании. Сообщение об отключении света может быть сделано по телефону и подлежит обязательной регистрации в аварийно-диспетчерской службе. Факт скачка напряжения **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должен быть зафиксирован в акте о произошедшей перемене напряжения с указанием даты и точного времени.

На подстанциях установлено специальное оборудование, которое фиксирует малейший скачок в сети электропередачи. По заявлению обратившихся граждан поставщик электроэнергии обязан выдать подтверждающий документ (справку), если сбой электроэнергии действительно был.

- Далее необходимо обратиться письменно в управляющую компанию либо в организацию поставщика электрической энергии по вопросу проведения обследования и составления акта о причинении ущерба Вашему имуществу. В акте описывается причиненный ущерб имуществу и обстоятельства, при которых такой ущерб был причинен, а так же полный перечень вышедшей из строя бытовой техники.

Указанный акт должен быть составлен и подписан не позднее 12 часов с момента Вашего обращения в аварийно-диспетчерскую службу. Акт составляется в двух экземплярах, один из которых передается Вам, а второй остается у организации, составившей вышеуказанный акт.

- В случае если управляющая компания или организация поставщика электрической энергии не оспаривают факт перепада напряжения, впоследствии необходимо обратиться в сервисный центр для установления стоимости ремонтно – восстановительных работ. Если техника не подлежит ремонту, то здесь можно подтвердить стоимость чеками о покупке или провести оценку, чтобы установить реальную сумму ущерба, исходя из стоимости "утраченной" техники с учетом износа.

Однако, если управляющая компания или организация поставщика электрической энергии **отрицают факт перепада напряжения электроэнергии**, необходимо обратиться в независимую экспертную организацию. **ВАЖНО!** установить причинно следственную связь между перепадом напряжения и выходом из строя Вашей бытовой техники, а так же можно

попросить экспертов провести оценочную стоимость ремонта вышедшей из строя техники или посчитать рыночную стоимость в случае полной утраты техники.

На основании собранных документов (справки о перепаде напряжения, акта, заключения и др.) можно требовать с виновного лица возмещения причиненного вреда.

Для этого необходимо направить письменную претензию с требованием возмещения нанесенного ущерба в адрес виновного лица. К претензии приложите копии всех подтверждающих ваши требования, документы.

Если организация ответила Вам отказом или вообще не отреагировала на Ваше обращение в течение 30-дневного срока, следующим шагом становится обращение в **суд с исковым заявлением**.

Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее использования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред его имуществу.

В случае возникновения вопросов, за консультацией можно обращаться по телефону «горячей линии» Единенного консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской
области»*

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru