

«СЕРЬЕЗНО О ЖКХ»

ОТ
депутата Совета городского округа
город Уфа Республики Башкортостан
Артура Хазигалеева



ПРАВА ЖИТЕЛЕЙ
МНОГОКВАРТИРНОГО ДОМА

А.В.Тетлянов, А.В.Хазигалеев.



Хазигалеев Артур Валерьевич

**Депутат 4 созыва Совета городского округа
город Уфа Республики Башкортостан**

450071, Республика Башкортостан, г. Уфа, а/я 83
тел.: +7 (347) 266-21-39
www.khazigaliev.ru, e-mail: dep.ufa@khazigaliev.ru

Права жителей многоквартирного дома

(внесены дополнения, с учетом изменений и поправок в нормативно-правовые акты жилищного законодательства РФ в 2015–2016 гг.)

г. Уфа
2016 г.

Авторы выражают признательность и благодарность всем специалистам сферы жилищно-коммунального хозяйства республики, членам советов многоквартирных домов, предпринимателям, которые не оставили без внимания обращения разработчиков предоставить информацию, представляющую профессиональную ценность для данной работы.

Авторский коллектив:

Защищать собственные права нужно всегда и везде, проявив при этом волю и желание. В настоящее время у нас в стране достаточно законов, контролирующих структур, а также и сотрудников, которые отвечают за работу законов на местах. Но работать, как им это положено, они почему-то не очень хотят. Наверное, нет ни одного гражданина, который хотя бы раз в жизни не встречал эту «бетонную» стену непонимания и равнодушия. Отсюда вывод - если хотите защитить свои права и чего-то добиться, то в тексте вашего обращения в организацию (учреждение) вы должны провести такую работу, которую должна сделать данная организация и его сотрудники. Если вы не намерены так поступать, то приготовьтесь долго и упорно ходить по «кругу» из кабинета в кабинет и, главное без возможной перспективы достичь поставленной цели. Конечно, есть и другая крайность для достижения поставленной цели – это пойти прямо, как «ледокол», но цена такого поступка очень высока для здоровья. С житейской точки зрения одной из причин, которая часто приводит нас к безрезультативной попытке решения возникающих проблем, является наша правовая неграмотность, а точнее слабые знания законодательства.

Материал, изложенный в данном пособии, направлен на то, чтобы помочь обыкновенным людям – потребителям жилищно-коммунальных услуг разобраться в основах законодательства в этой области и научиться применять их на практике. Выберем один из самых распространенных способов защиты – написания писем; обращений в виде заявлений, претензий, жалоб; посещение приемов по личным вопросам и т.п.

Авторское право защищено законом. Любое использование материала данной книги, полностью или частично, без разрешения правообладателя запрещается

Введение.....	4
1. Полномочия структур, куда чаще всего обращаются потребители жилищных и коммунальных услуг	4
2. Учимся писать обращения	6
3. Необходимая информация для принятия мер потребителями жилищных и коммунальных услуг	10
3.1 Нормативно-правовые акты	10
3.2 Порядок рассмотрения обращения граждан и сроки ответов	11
3.2.1 Обращения граждан РФ и РБ рассматриваются	11
3.2.2 Сроки рассмотрения обращений и ответов на них	12
3.2.3 Личный прием граждан	14
3.3 Отношения в жилищной сфере между гражданами исполнителями жилищно-коммунальных услуг	15
4. Общественный контроль стал законным	22
5. Обжалования решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме	24
6. Фальсификация решения общего собрания собственников жилья может стать преступлением	28
7. Верховный суд России встал на защиту потребителей	29
8. Проблемы жильцов коммунальной квартиры, а также, должен ли новый владелец квартиры платить за долги прежнего владельца	31
9. Как правильно обращаться в суд	33
10. Образцы различных документов	36
10.1 Претензия. Если в результате скачка напряжения повреждено имущество в квартире.....	36
10.2 Претензия. Некачественное теплоснабжение.....	37
10.3 Претензия. Если отсутствует холодное (горячее)водоснабжение	39
10.4 Исковое заявление. Если в результате скачка напряжения повреждено имущество	40
10.5 Исковое заявление. Если услуги по теплоснабжению оказываются ненадлежащим образом	42
10.6 Акт-претензия	44
10.7 Образец заявления на перерасчет.....	45
10.8 Образец заявления прокурору.....	45
10.9 Образец письма о разрыве договора управления	46
10.10 Образцы некоторых документов на основании Приказа Минстроя России №411\пр от 31 июля 2014 года	47
11. Приложение. Материалы с учетом изменений и поправок в нормативно-правовые акты жилищного законодательства РФ в 2015-2016 гг	52
11.1. Вознаграждение членов совета дома и его председателя	52
11.2. Взыскание задолженности за ЖКУ в порядке приказного производства	56
11.3. За подделку протокола общего собрания собственников жилых и нежилых помещений многоквартирного дома – уголовная ответственность!.....	59
11.4. Проблемы жильцов коммунальной квартиры, а также должен ли новый владелец квартиры платить за долги прежнего владельца	64
11.5. Ошибки при составлении договоров управления многоквартирными домами	66
12.Список литературы и других материалов	68

ВВЕДЕНИЕ

Жизнь устроена так, что иногда приходится писать письма в различные инстанции: государственные органы, ведомства, различные учреждения и структуры, обладающие определенным уровнем власти для принятия решений, и призывать кого-то к совести, к исполнению своих обязанностей или напоминать об ответственности. Но мало кто из нас умеет делать это правильно и грамотно. Как правило, граждане пишут что-то по форме напоминающее «манифест», а по содержанию – возмущение обсчитанного покупателя, где в эмоциях отходит главная причина вашего обращения. Сотрудники вышеперечисленных структур в принципе умеют по форме письма определять, кому и как надо отвечать. Правильная построенная форма и стилистика письма – главное в получении результата от вашего обращения! Но даже при этом, первый ответ на ваше обращение может быть получен в виде обычной отписки, такова реальность наших дней. Наше законодательство требует, чтобы ответ был всесторонним и по существу, причем ответить положено в письменной форме и в конкретный срок. Так что законом установлено, что официальные лица не только обязаны действовать в интересах гражданина, но и еще должны письменно отчитаться перед ним о выполненной работе. Вообще говоря, неплохо осознавать себя гражданином, перед которым власть держит ответ.

1. ПОЛНОМОЧИЯ СТРУКТУР, КУДА ЧАЩЕ ДРУГИХ ОБРАЩАЮТСЯ ПОТРЕБИТЕЛИ ЖИЛИЩНЫХ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ (ВЫДЕРЖКИ)

1. Органы местного самоуправления

Органы местного самоуправления по требованию собственников помещений многоквартирных домов, в соответствии со ст. 165 ЖК РФ, **обязаны представлять следующую информацию:**

- об установленных ценах(тарифов) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них
- о размере оплаты в соответствии с установленными ценами(тарифами)
- об объеме, перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ
- о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг
- об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений
- о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг
- о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данных сферах
- о состоянии расположенных на территориях муниципальных образований объектов коммунальной и инженерной инфраструктур и о лицах, осуществляющих эксплуатацию указанных объектов
- о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг

– о состоянии расчетов организаций, осуществляющих предоставление коммунальных услуг с организациями, осуществляющими их производство и реализацию коммунальных услуг

2. Прокуратура

Работники прокуратуры вправе привлекать к ответственности лиц, нарушивших закон при выполнении работ и оказании услуг, не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей.

Прокурор обязан, в соответствии со статьями 22 и 27 Федерального закона от 17.01.1992г. №2202-1 « О прокуратуре Российской Федерации»:

- рассматривать и проверять заявления и жалобы о фактах нарушения закона
- разъяснять пострадавшим порядок защиты их прав и свобод
- принимать меры по предупреждению и пресечению нарушений прав и свобод человека и гражданина
- возбуждать производство об административном правонарушении, требовать привлечения нарушивших закон лиц к иной ответственности, установленной законом
- предостерегать о недопустимости нарушения закона

Прокурор вправе обращаться в суд с целью защиты потребителей коммунальных услуг в следующих случаях:

- если пострадавший по состоянию здоровья, возрасту или иным причинам не может лично отстаивать в суде свои права
- если необходима защита неопределенного круга лиц, то есть в случае нарушения прав и свобод значительного числа граждан
- если нарушение приобрело особое общественное значение

3. Органы государственного жилищного надзора

В органы государственного жилищного надзора следует обращаться с жалобой (заявлением), если обращение связано со следующими фактами:

- нарушения порядка принятия общим собранием собственников помещений о создании ТСЖ, его устава и внесения в него изменений
- нарушения порядка принятия собственниками помещений решения о выборе управляющей организации в целях заключения с такой организацией договора управления
- нарушение порядка утверждения условий договора управления и его заключения
- нарушение управляющей организацией обязательств, предусмотренных договором управления

Государственные жилищные инспектора имеют право:

- беспрепятственно посещать многоквартирные дома, помещения общего пользования таких домов и проводить исследования, испытания, расследования, экспертизы и другие мероприятия по контролю
- с согласия собственников посещать жилые помещения в многоквартирных домах и проводить их обследования

– по заявлениям собственников помещений проверять правомерность принятия общим собранием собственников помещений решения о создании ТСЖ, правомерность избрания председателя правления и других членов правления

– проверять соответствие устава ТСЖ (в том числе внесенных в него изменений) требованиям законодательства Российской Федерации

– проверять правомерность принятия собственниками помещений решения о выборе управляющей организации с целью заключения с ней договора управления, проверять правомерность утверждения условий такого договора и его заключения

По результатам проверок государственный жилищный инспектор вправе:

1) выдавать предписание:

– о прекращении нарушений обязательных требований

– об устранении выявленных нарушений

– о проведении мероприятий по обеспечению соблюдения обязательных требований, в том числе об устранении в 6-месячный срок со дня направления такого предписания несоответствия устава ТСЖ(внесенных в него изменений) обязательным требованиям

2) составлять протоколы об административных правонарушениях, связанных с нарушением обязательных требований

3) передавать материалы дел в органы или должностным лицам, уполномоченным рассматривать дела об указанных административных правонарушениях и принимать меры по предотвращению таких нарушений

4) направлять в уполномоченные органы материалы, связанные с нарушением обязательных требований, для решения вопросов о возбуждении уголовных дел по признакам преступлений

Органы государственного жилищного надзора вправе обратиться в суд с заявлениями о ликвидации ТСЖ, о признании недействительным решения, принятого общим собранием собственников помещений с нарушением требований ЖК РФ, и о признании договора управления недействительным в случае неисполнения в установленный срок предписания об устранении несоответствия устава ТСЖ(внесенных в него изменений) обязательным требованиям или в случае выявления нарушений порядка создания ТСЖ, выбора управляющей организации, утверждения договора управления и его заключения

2. УЧИМСЯ ПИСАТЬ ОБРАЩЕНИЯ

В отличие от разных сетований на сложности жизни и устных обращений к начальникам различных уровней с просьбой «разобраться», **письменная жалоба является официальным документом** гражданина к конкретному должностному лицу или руководителю государственного (или муниципального) органа. Это лицо обязано, в соответствии с законодательством, не только отреагировать на это своими действиями, но и еще и ответить гражданину.

На основании жизненной «практики» написания обращений, предлагаем вам ознакомиться с некоторыми советами на эту тему:

Первое. Подготовка к обращению начинается с того, что надо вначале определить, кто же за его рассмотрение отвечает в организации, куда вы планируете обратиться. Так как если ваше письмо пришло «не по адресу», то сотрудники имеют право его переслать «по подчиненности» другому. Для вас это будет означать – дополнительно плюс 30 дней к рассмотрению вашего, ранее поданного, обращения и никаких возражений приниматься не будут. Поэтому писать письма лучше сразу ответственному лицу, а не руководителю субъекта, правительству или в генеральную прокуратуру и т.п.

Вопрос, а как найти того, кто будет отвечать за ваш вопрос?

Это не сложно – для этого важно знать, что у нас есть три уровня власти – федеральная, региональная и муниципальная. О том, кто из них за что отвечает, написано в соответствующих законах и постановлениях о разграничении полномочий.

Также важно понимать, что законы могут отличаться от региона к региону, города к городу, но все они не могут противоречить тем, что приняты на федеральном уровне. То есть важный принцип – если муниципальный закон противоречит федеральному закону, то муниципальный закон должен быть отменен, а вы имеете право действовать согласно федеральному.

Повторим еще раз, выбирая кому писать, вначале определитесь с тем, какой уровень власти за этот вопрос отвечает! В большинстве случаев, отвечать будет муниципалитет. В рамках муниципалитета тоже вовсе не обязательно писать сразу на главу (мэра) города – эффективней разобраться с тем, кто отвечает на этот вопрос в его администрации. Сделать это не сложно – у всех органов власти по закону должны быть сайты, где, опять же по закону, должны быть представлены структуры администрации и подробно перечислены вопросы, за которые данный орган несет ответственность. Есть еще один надежный источник такой информации – телефонный справочник организации.

Второе. Когда вы определитесь, к какому уровню власти относится ваше обращение, и нашли ответственный орган, который курирует ваш вопрос, а также нашли его руководителя – пишем письмо. С чего начать? Начинать надо так, чтобы не получить в ответ на свои труды отписку. Это важный момент. Так что первой строчкой должно идти основание, по которому мы пишем письмо именно этому сотруднику, например, «В соответствии с Положением об Управлении коммунального хозяйства г. Светлогорска, Управление отвечает за контроль работы коммунальных служб», то есть мы даем понять сотруднику, что вопрос его, и что мы это точно знаем.

Далее нам надо жаловаться на конкретные нарушения наших с вами прав. Но, опять таки, напоминаем, что работу сотрудника надо делать за него – это путь к положительному результату по вашему обращению. Поэтому мы должны найти сами закон, который четко говорит о том, что наши права были нарушены. Как его искать? Да очень просто – через Интернет и собственную логику. У нас в стране очень много законов, без них нельзя ступить и шагу. Поэтому, почти наверняка есть такой, который рассказывает о вашей проблеме. Подумайте – как бы вы назвали тот закон, который бы рассказывал о том, на что вы жалуетесь и, укажите его название в тексте своего письма.

Также есть особый класс законов, именуемых Кодексами. В них содержится большое количество полезной информации, так что можно приступать к поиску ответа на свою проблему именно там. Федеральные законы пишутся, как правило, очень общими словами, чтобы регионы и муниципалитеты имели возможность уточнить что-то, в соответствии со своей спецификой региона. Так что, если в федеральном законе подходящем по теме, ничего конкретного не нашлось – то найдите такой же региональный закон вашего региона. Он не должен противоречить федеральному закону, но может быть более подробным и охватить ваш вопрос. Далее, аналогично, можно найти ответ на свой вопрос и в муниципальном законе. Так что, найдя какой закон регламентирует ваш вопрос, и что именно из этого закона было нарушено, вы указываете его в тексте вашего письма. Он будет выглядеть примерно так: «В соответствии с ФЗ №000 статья 6, пункт 4. внутриквартальные сети горячей воды должны иметь утеплитель, однако в районе города его не установили...» Таким образом, вы конкретно указываете на суть нарушения и говорите, какой закон нарушен. Сотруднику остается только убедиться, что вы верно процитировали этот закон. Бывает, что приходится ссылаться и на несколько законов.

Третье. После того, как вы в обращении написали почему обратились именно в этот орган, и сослались на конкретные пункты законов, которые были нарушены, надо написать чего же вы собственно хотите от сотрудника(структуры, организации). Писать лучше по пунктам, чтобы сложнее было «не заметить» какой-то из пунктов. Например: «В связи с вышеизложенным, прошу: 1) Провести проверку по данному обращению, установить виновных в нарушении ФЗ №000 2) Обеспечить выполнение п.8 ФЗ №000 3) Ответить на данное обращение письменно, в установленный законом срок» Обратите внимание на пункт 3. По Федеральному Закону №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», вам обязаны ответить в течение 30 дней. Орган имеет право продлить срок рассмотрения, но об этом он обязан вас письменно уведомить. Но это мы с вами рассмотрели идеальный вариант – вы нашли организацию, кто в ней отвечает за ваш вопрос, нашли сами закон и т.д.

Четвертое. В жизни бывает, что найти ответственного сложно, а порой многие законы трактуют некоторые положения по-разному. Органы власти отказываются принимать ваши заявления, а посланные письма принимают и впоследствии теряют. Наши действия в таких случаях? В таких случаях нужно привлекать прокуратуру и другие контрольные органы. Прокуратура бывает районная, городская, республиканская и генеральная (федеральная). И ее основная задача – контроль за соблюдением законности во всех сферах общества. Есть еще ряд контрольных органов – Государственный комитет по жилищному и строительному надзору субъекта РФ, Роспотребнадзор, Ростехнадзор и т.д. Такие структуры, как правило, имеют меньше делений – только федеральные или республиканские (областные). Но это все тоже легко находится на сайтах в Интернете.

В переписке с контрольными ведомствами лучше всего ссылаться на отправленные уже письма в органы исполнительной власти (управления, департаменты, администрации городов, министерства и т.д.) и полученные от них отписки и ответы. По закону вам обязаны отвечать «по существу вопроса»,

то есть если вам не ответили на вопрос, ответили не правду, или не ответили по существу – это повод обратиться в прокуратуру, назвав номера входящих писем и потребовать от прокуратуры привлечь нарушителя к административной ответственности. Прокуратура «воспитает» нарушителя, и обяжет его ответить вам правильно.

Еще есть ряд важных моментов о которых надо помнить и которые стоит применять:

Во-первых, никогда не пишите более чем 1–1,5 страниц текста стандартного листа. Если надо больше – делайте приложения к письму, и будьте готовы, что их могут не прочитать.

Во-вторых, если вы на кого-то жалуетесь, то, по закону, ваше письмо не имеет права переслать тому, на кого вы жалуетесь, для ответа. Так что жалобу бывает полезно так и озаглавить – «Жалоба на ...». Причем в конце письма стоит напомнить, что согласно ФЗ-№59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» жалоба не может быть направлена для ответа лицу вашей жалобы.

В-третьих, полезно бывает посылать письмо в копиях сразу в несколько инстанций. Тогда ведомство, в которое от вас пришло письмо, понимает, что так или иначе отвечать придется. Например, полезно писать в администрацию города о нарушении, а копию, этого письма направлять в городскую прокуратуру.

В-четвертых, полезно давать понять, что вы хорошо знаете закон об обращениях граждан, и вкраплять цитаты из него в текст письма. Например, этот закон запрещает оглашать ваше имя тому, на кого вы жалуетесь.

В-пятых, в электронной приемной вас никто не принуждает писать ваше настоящее имя, фамилию или адрес.

В-шестых, очень важно писать само обращение в соответствии с имеющимся Законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». Обязательно прочитайте и изучите его. Важно понимать стилистику письма – это деловое письмо. Даже если адресат (организация, учреждение) вас «замучил» и кроме возмущения к нему у вас ничего не осталось, письмо должно быть вежливым, деловым. В нем не допустимы грубые обороты и эмоциональные оценки. И не думайте, что грубости повышают ценность письма – они просто дают законное право на него не ответить. Поэтому еще один важный момент, в конце письма, когда вы перечисляете что вы собственно хотите, вы употребляете оборот – «в связи с изложенным, прошу Вас...». Не пишите «требую» или «незамедлительно» – это читается достаточно несерьезно, и сразу выдает в вас неподготовленного человека, ждущего отписку.

Далее предлагается **перечень статей** из различных кодексов, которые наиболее часто встречаются в письменных обращениях граждан:

Ст. 288 УК РФ – «Присвоение полномочий должностного лица»

Ст. 286 УК РФ – «Превышение должностных полномочий ТСЖ»

Ст. 215.1 УК РФ – «Прекращение или ограничение подачи электроэнергии»

Ст. 165 УК РФ – «Причинение имущественного ущерба путем обмана или злоупотребление доверием»

Ст. 330 УК РФ – «Самоуправство»
Ст. 201 УК РФ – «Злоупотребление полномочиями»
Ч. 4 ст. 159 УК РФ – «Мошенничество» в особо крупном размере
Ч. 2 ст. 1102 ГК РФ – «Обязательства вследствие неосновательного обогащения»
Ст. 19.1 КоАП РФ – «Самоуправство»
Ст. 2.1 КоАП РФ – «Противоправное действие»
Ст. 7.23 КоАП РФ – «Нарушение нормативов коммунальных услуг»
Ст. 7.22 КоАП РФ – «Нарушение правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений»
Ст. 7.23.1 КоАП РФ – «Нарушение требований законодательства о раскрытии информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»
Ст. 9.16 КоАП РФ – «Нарушение законодательства об энергосбережении энергетической эффективности»

3. НЕОБХОДИМАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПРИНЯТИЯ МЕР ПОТРЕБИТЕЛЯМИ ЖИЛИЩНЫХ И КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

С момента вступления в силу нового Жилищного кодекса РФ (01.03.2005), а также ряда других нормативных правовых документов, более четко стали регламентироваться отношения в жилищной сфере между гражданами и исполнителями жилищно-коммунальных услуг. Предлагаемая информация даст ответы на вопросы о структуре жилищно-коммунальных услуг; о действующих законах, постановлениях Правительства РФ и других нормативно-правовых актах; кто и какие услуги обязан предоставлять; к кому следует обращаться с претензиями, жалобами и заявлениями в случае оказания услуг ненадлежащего качества и нарушения прав собственников (потребителей) помещений в многоквартирном доме.

3.1. В настоящее время правовое регулирование отношений, связанных с оказанием гражданам жилищных и коммунальных услуг, осуществляется следующими нормативными правовыми актами:

1. Гражданским кодексом Российской Федерации;
2. Жилищным кодексом Российской Федерации;
3. Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
4. Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
5. Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307;
6. Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491;
7. Правилами пользования жилыми помещениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.01.2006 № 25;
8. Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными Постановлением Государственного комитета Российской

Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170;

9. Санитарно-эпидемиологическими требованиями к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях. СанПиН 2.1.2.2645-10 от 10.06.2010 г.;

10. ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия»;

11. Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

12. Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

13. Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;

14. Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 г. №391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» (далее – Закон №391-з);

15. Общероссийский классификатор услуг населению, утвержденный постановлением Госстандарта РФ от 28.06.1993 №163;

16. Федеральный закон №200 от 28.06.2014 года «О внесении изменений в Жилищный Кодекс РФ и отдельные законодательные акты РФ».

Данный перечень нормативных документов не является закрытым.

3.2 Порядок рассмотрения обращения граждан и сроки ответов на них

3.2.1 Обращения граждан РФ и РБ рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные:

– Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

– Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 г. №391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» (далее – Закон №391-з).

– Постановление Правительства РФ от 13 августа 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». «Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме».

– Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».

– Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».

– Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.2.2 Сроки рассмотрения обращений и ответов на них:

– **в соответствии со ст. 40. Постановления Правительства РФ от 13 августа 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». «Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме» собственники помещений в соответствии с условиями договора или учредительными документами товарищества собственников жилья, жилищного, жилищно-строительного кооператива или иного специализированного потребительского кооператива вправе:

а) получать от ответственных лиц не позднее 5 рабочих дней с даты обращения информацию о перечнях, объемах, качестве и периодичности оказанных услуг и (или) выполненных работ. В договоре указанный срок может быть уменьшен; «Правила 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».

б) лицо, которому в соответствии с пунктом 7 настоящих Правил направлено в письменной форме или сделано устно заявление, обязано в течение 2 рабочих дней с даты его получения направить соответственно собственнику помещения или нанимателю извещение о дате его получения, регистрационном номере и последующем удовлетворении либо об отказе в его удовлетворении с указанием причин отказа. При личном обращении на экземпляре заявления собственника помещения или нанимателя жилого помещения делается отметка о дате его приема и регистрационном номере.

– **в соответствии со ст. 31. Постановления Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354** «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (далее по тексту – ПП №354), исполнитель обязан:

а) производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи. Выдаваемые потребителю документы по его просьбе должны быть заверены подписью руководителя и печатью исполнителя;

б) вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа;

в) предоставлять любому потребителю в течение 3 рабочих дней со дня обращения от него заявления письменную информацию за запрашиваемые потребителем расчетные периоды о помесечных объемах (количестве) потребленных коммунальных ресурсов по показаниям коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии), о суммарном объеме (количестве) соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления коммунальных услуг, об объемах (количестве) коммунальных ресурсов, предоставленных на общедомовые нужды;

– **в соответствии со ст. 91. ПП №354** перерасчет размера платы за коммунальные услуги осуществляется исполнителем в течение 5 рабочих дней после получения письменного заявления потребителя о перерасчете размера платы за коммунальные услуги (далее – заявление о перерасчете), поданного до начала периода временного отсутствия потребителя или не позднее 30 дней после окончания периода временного отсутствия потребителя.

– **согласно ст. 16 Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. № 731** «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (далее по тексту – ПП №731), изменения, внесенные в раскрытую информацию, подлежат опубликованию в тех же источниках, в которых первоначально была опубликована соответствующая информация, в следующие сроки:

а) на официальном сайте в сети Интернет, указанном в подпункте «а» пункта 5 и подпункте «а» пункта 5.1 настоящего документа – в течение 7 рабочих дней со дня изменения соответствующих сведений;

б) в официальных печатных изданиях – в течение 30 дней со дня изменения соответствующих сведений;

в) на информационных стендах – в течение 2 рабочих дней со дня изменения соответствующих сведений.

– **согласно ст. 18. ПП №731**, информация на основании запроса, поступившего в электронном виде, предоставляется на адрес электронной почты потребителя в течение 2 рабочих дней со дня поступления запроса управляющей организацией.

– **согласно ст. 21. ПП №731**, предоставление информации по письменному запросу осуществляется управляющей организацией в 20-дневный срок со дня его поступления посредством направления (в письменной форме) в адрес потребителя почтового отправления либо выдачи запрашиваемой информации лично потребителю по месту нахождения управляющей организации.

– **В соответствии с Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1** «О защите прав потребителей» (далее по тексту-закон):

а) устранение недостатков ст.20 (п.1) незамедлительно,

б) в случае соглашения о сроке он не может превышать 45 дней.

в) замена 7 дней (а в случае доп.проверки качества – до 20 дней)

г) возврат денег 10 дней, а возврат денег по основаниям ст.24 – 3 дня.

– **согласно ст. 31.** «Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по

устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 настоящего Закона, подлежат удовлетворению в 10-ти дневный срок со дня предъявления соответствующего требования».

3.2.3 Личный прием граждан проводится в соответствии:

а) со ст. 13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ)

б) и ст. 8 Закона Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 г. № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» (далее – Закон №391-з).

– **согласно п. 3 ст. 13 Федеральный закон №59-ФЗ и п. 6. ст. 8 Закона №391-з**, при личном приеме содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

– **в соответствии со ст. 12. Федерального закона №59-ФЗ**, письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

– **согласно п.4. ст. 10 Федерального закона №59-ФЗ**, ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Государственные гражданские служащие, работающие с обращениями граждан, в соответствии с законодательством несут дисциплинарную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением, объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, своевременность продления сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленного ответа.

3.3 Отношения в жилищной сфере между гражданами и исполнителями жилищно-коммунальных услуг.

Давайте вначале уточним, что это за услуги, чем они отличаются, какой существует порядок их предоставления и оплаты:

а) в соответствии с п. 4 ст. 153 Жилищного Кодекса РФ и Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам от 23.05.2006 №307 в коммунальные услуги входят:

- холодное водоснабжение и водоотведение;
- горячее водоснабжение;
- электроснабжение;
- отопление (в т.ч. снабжение твердым топливом);
- газоснабжение (в т.ч. в баллонах).

б) согласно Общероссийскому классификатору услуг населению, утвержденному постановлением Госстандарта РФ от 28.06.1993 № 163, в жилищные услуги входят:

- содержание общедомового имущества (оборудования) жилого дома;
- текущий и капитальный ремонт общедомового оборудования жилого дома;
- содержание и текущий ремонт лифтового оборудования;
- вывоз мусора (твердых и жидких бытовых отходов).

в) Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №307, регулируются отношения, возникающие между исполнителями и потребителями коммунальных услуг, установлены их права и обязанности, а также порядок контроля качества предоставления услуг, получаемых гражданами.

В соответствии с указанными Правилами:

– исполнитель – юридическое лицо, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие коммунальные услуги, производящие или приобретающие коммунальные ресурсы и отвечающие за обслуживание внутридомовых инженерных сетей. Исполнителем могут быть: управляющая организация, товарищество собственников жилья (ТСЖ), жилищно-строительный кооператив (ЖСК).

– потребитель – гражданин, использующий коммунальные услуги для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Порядок регулирования правоотношений между исполнителем жилищно-коммунальных услуг и гражданином (потребителем).

1. В основе отношений между гражданином и исполнителем должен лежать договор (ст. 420 Гражданского кодекса РФ).

Порядок заключения указанного договора и перечень информации, предоставляемой гражданину-потребителю жилищно-коммунальных услуг, регулируется Жилищным кодексом РФ.

При этом, собственники помещений в многоквартирном доме обязаны выбрать один из способов управления многоквартирным домом, а именно:

- 1) непосредственно собственниками в многоквартирном доме;

2) товариществом собственников жилья (ТСЖ) либо жилищным кооперативом;

3. управляющей организацией.

Следует иметь в виду, что если собственники помещений не выбрали способ управления своим домом, то орган местного самоуправления проводит открытый конкурс по выбору управляющей организации. В этом случае муниципалитет в течение десяти дней со дня проведения конкурса уведомляет всех собственников помещений о его результатах. При этом граждане-собственники обязаны заключить договоры управления многоквартирным домом с данной управляющей организацией.

Договор управления многоквартирным домом заключается в письменной форме путем составления одного документа, подписанного сторонами.

Одна сторона такого договора – управляющая организация; другая сторона – собственник помещения в многоквартирном доме или орган управления товарищества собственников жилья, или орган управления жилищного кооператива, или орган управления иного специализированного потребительского кооператива.

Условия договора для собственников помещений в многоквартирном доме указываются в решении общего собрания указанных собственников. **Они не могут быть изменены управляющей организацией и должны быть одинаковыми для всех собственников помещений в доме.**

По договору управления управляющая организация по заданию другой стороны в течение согласованного срока за плату обязуется оказывать услуги и выполнять работы по надлежащему содержанию и ремонту общего имущества в доме, предоставлять коммунальные услуги.

В договоре управления многоквартирным домом должны быть указаны:

1. Состав общего имущества многоквартирного дома, в отношении которого осуществляется управление.

2. Перечень услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, порядок изменения такого перечня, а также перечень коммунальных услуг, которые предоставляет управляющая организация.

3. Порядок определения цены договора, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и размер платы за коммунальные услуги, а также порядок внесения такой платы.

4. Порядок осуществления контроля за выполнением управляющей организацией ее обязательств по договору.

5. И другие условия управления

Договор управления заключается на срок не менее чем один год и не более чем пять лет.

Нормативные акты в которых указаны сроки выполнения работ по содержанию (текущему ремонту) общедомового имущества(оборудования) в жилом доме:

Сроки устранения неисправностей общедомового оборудования оговариваются в договоре между потребителем и управляющей (ресурсоснабжающей) организацией, а также устанавливаются следующими нормативными правовыми актами:

а) Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда от 27.09.2003 №170;

б) ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия»;

в) сроки устранения неисправностей могут быть согласованы и указаны в договоре управления многоквартирным домом.

В Правилах №170 перечислены основные виды работ, которые управляющая (обслуживающая) организация обязана выполнять при технической эксплуатации жилого дома. Приложение 2 указанных Правил определяет предельные сроки устранения неисправностей при выполнении внепланового (непредвиденного) текущего ремонта отдельных частей жилых домов и их оборудования с момента их обнаружения или заявки жильцов. Некоторые из них перечислены ниже:

– протечки в отдельных местах кровли – 1 сутки;

– разбитые стекла и сорванные створки оконных переплетов:

а) в зимнее время – 1 сутки;

б) в летнее время – 3 суток;

– дверные заполнения (входные двери в подъезд) – 1 сутки;

– неисправности мусоропровода – 1 сутки;

– неисправности лифта – не более 1 суток;

– неисправности аварийного порядка трубопроводов водоснабжения, канализации, горячего водоснабжения, центрального отопления, газо-оборудования – немедленно;

– неисправности во вводно-распределительном устройстве (ВРУ) электро-оборудования, автоматов защиты стояков и питающих линий – 3 часа;

– неисправности в системе освещения общедомовых помещений (замена ламп) – 7 суток.

Общее имущество многоквартирного дома

Собственникам помещений в многоквартирном доме принадлежат на праве общей долевой собственности помещения в данном доме, не являющиеся частями квартир и предназначенные для обслуживания более одного помещения в данном доме, в том числе:

– межквартирные лестничные площадки;

– лестницы, лифты, лифтовые и иные шахты;

– коридоры;

– технические этажи, чердаки, подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного помещения в данном доме оборудование (технические подвалы);

– крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции данного дома;

– механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся в данном доме за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного помещения;

– земельный участок, на котором расположен данный дом, с элементами озеленения и благоустройства и иные, предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства данного дома объекты, расположенные на указанном земельном участке.

Все это имущество принадлежит собственникам на праве общей долевой собственности. Следовательно, и обязанность по его содержанию возлагается на всех собственников путем внесения платы за содержание и ремонт.

Структура оплаты, которую граждане вносят за жилищно-коммунальные услуги.

Плата за жилищно-коммунальные услуги включает в себя следующие платежи:

1) плата за пользование жилым помещением (плата за наем), которая взимается только с нанимателя жилого помещения (по договору социального найма или договору найма в государственном или муниципальном жилом фонде);

2) плата за содержание и ремонт, включающая в себя плату за услуги по управлению многоквартирным домом, содержание и текущий ремонт общего оборудования в доме. При этом следует иметь в виду, что плату за капитальный ремонт вносят только собственники помещений с момента возникновения права собственности на эти помещения;

3) плата за коммунальные услуги.

Размер платы за содержание и ремонт жилого помещения в многоквартирном доме определяется с учетом предложений собственников помещений и управляющей организации и устанавливается на срок не менее чем один год.

Документы, которыми можно подтвердить факт не предоставления услуги или предоставления услуги ненадлежащего качества

При предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества или если перерывы в предоставлении жилищно-коммунальных услуг превысили установленную продолжительность, граждане имеют право на изменение размера платы за них. **Для этого, прежде всего, необходимо установить факт не предоставления или факт предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества:**

1. Гражданин должен сразу же известить управляющую организацию или ее аварийно-диспетчерскую службу о том, что у него в квартире жилищно-коммунальные услуги оказываются ненадлежащим образом или какие-нибудь услуги не предоставлены (например, температура воздуха в квартире ниже 18°C либо в кране отсутствует холодная вода более суток).

Это можно сделать, подав заявление в управляющую организацию в письменной форме в двух экземплярах, один из которых с входящим номером остается у гражданина.

2. Также можно позвонить по телефону в аварийно-диспетчерскую службу. При этом диспетчер обязан зарегистрировать данное обращение и сообщить номер заявки в журнале и свою фамилию. Управляющая (обслуживающая) организация, в случае если причина предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества неизвестна, должна согласовать время и дату проверки по данному факту.

3. По результатам проверки представителем управляющей (обслуживающей) организации составляется акт обследования в двух экземплярах

(один экземпляр акта остается у гражданина). Акт обследования должен быть подписан представителем управляющей организации и жильцом квартиры, членами совета дома. В акте указываются нарушения параметров качества, время и дата начала не предоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества. **Именно акт обследования будет являться одним из оснований для произведения перерасчета, а также взыскания неустойки за нарушение исполнителем своих обязательств.**

Следует отметить, что датой начала не предоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества считается время подачи заявки потребителем в аварийно-диспетчерскую службу. Период предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества может быть также подтвержден актом, составленным управляющей (ресурсоснабжающей) организацией (например, в случае производства работ на наружных инженерных сетях).

4. По окончании периода не предоставления или предоставления услуг ненадлежащего качества снова должен быть составлен документ о произведенных работах по устранению недостатков предоставления жилищно-коммунальных услуг. Документ подписывается обеими сторонами, копия выдается гражданину по его требованию.

Прекращение подачи коммунальных услуг

Организация-исполнитель вправе приостановить или ограничить предоставление коммунальных услуг через 1 месяц после письменного предупреждения (уведомления) в следующих случаях:

1) неполной оплаты потребителем коммунальных услуг. Под неполной оплатой коммунальных услуг понимается наличие у потребителя задолженности по оплате одной или нескольких коммунальных услуг, превышающей **3 ежемесячных размеров платы;**

2) проведения планово-предупредительного ремонта и работ по обслуживанию внутридомовых инженерных систем, относящихся к общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме;

3) выявления факта самовольного подключения потребителя к внутридомовым инженерным системам;

4) использования потребителем бытовых машин (приборов, оборудования) мощностью, превышающей технические характеристики внутридомовых инженерных систем, указанные в техническом паспорте жилого помещения;

5) неудовлетворительного состояния внутридомовых инженерных систем, за техническое состояние которых отвечает потребитель, угрожающего аварией или создающего угрозу жизни и безопасности граждан, удостоверенного подразделением государственного комитета РБ по жилищному надзору **субъекта Российской Федерации** или иным органом, уполномоченным осуществлять государственный контроль и надзор за соответствием внутридомовых инженерных систем, а также внутриквартирного оборудования, установленным требованиям.

При этом установлен следующий порядок приостановления (ограничения) предоставления коммунальных услуг:

а) исполнитель направляет (в письменной форме) потребителю уведомление

о том, что в случае непогашения задолженности в течение **1 месяца** с момента направления указанного уведомления предоставление ему коммунальных услуг может быть приостановлено и (или) ограничено. Перечень этих услуг прилагается к уведомлению, которое доводится до сведения потребителя путем вручения под расписку или направления по почте заказным письмом (с описью вложения) по указанному им почтовому адресу;

б) при непогашении задолженности в течение установленного в уведомлении срока исполнитель вправе ограничить предоставление указанных в уведомлении коммунальных услуг с предварительным **(за 3 суток) письменным извещением** потребителя;

в) в случае непогашения образовавшейся задолженности и по истечении 1 месяца со дня введения ограничения предоставления коммунальных услуг исполнитель имеет право приостановить предоставление коммунальных услуг.

При этом, в случае непогашения задолженности, исполнитель не имеет права приостановить подачу услуг по отоплению жилого помещения и холодному водоснабжению и водоотведению.

Следует отметить, что приостановление или ограничение предоставления коммунальных услуг не может считаться расторжением договора с гражданами-потребителями.

В свою очередь, исполнитель (управляющая организация или ресурсоснабжающая организация) вправе без предварительного уведомления потребителя приостановить предоставление коммунальных услуг в случае:

а) возникновения или угрозы возникновения аварийных ситуаций на оборудовании или сетях, по которым осуществляются водо-, тепло-, электро- и газоснабжение, а также водоотведение;

б) возникновения стихийных бедствий и чрезвычайных ситуаций, а также при необходимости их локализации и устранения.

Предъявление претензии

Претензия исполнителю услуг составляется в письменном виде в 2-х экземплярах.

– если претензия подана лично, то один экземпляр обязательно остается у потребителя. Для контроля сроков рассмотрения обращения представитель исполнителя, регистрирующий жалобу, проставляет на Вашем экземпляре дату получения, входящий номер, должность, подпись и расшифровку подписи;

– Претензия, подаваемая по почте, обязательно направляется заказным письмом с уведомлением в одном экземпляре. Она будет считаться полученной в тот день, который указан в уведомлении о вручении. Не лишним будет убедиться, что работник почты указал при оформлении квитанции правильное название организации и ее точный адрес;

– следует иметь в виду, что обязательным документом, прилагаемым к претензии, будет являться акт о не предоставлении или предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества (другими словами – акт проверки качества жилищно-коммунальных услуг);

– имейте в виду, что в претензии надо указать свою фамилию, имя, отчество, адрес, сведения о не предоставленной или предоставленной жилищно-

коммунальной услуге ненадлежащего качества, срок устранения недостатков и выдвинуть одно из требований, которое вы предъявляете исполнителю (перечень таких требований является закрытым, а речь о них пойдет далее по тексту).

Требования потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги):

В случае выполнения работы (оказания услуги) ненадлежащим образом, право выбора требования принадлежит потребителю (пункт 1 статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Так, потребитель вправе потребовать от исполнителя **осуществления одного из следующих действий:**

– безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

– соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

– возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Сроки для удовлетворения соответствующих требований потребителя:

– незамедлительно удовлетворить любое из этих требований бывает невозможно, поэтому закон установил сроки их исполнения.

– если потребитель настаивает на устранении недостатков работы (услуги) – на это исполнителю дается столько дней, сколько определил сам потребитель. Указанный срок должен быть разумным (например, 9 дней), чтобы исполнителю действительно удалось исправить все недостатки. Прежде, чем самостоятельно устанавливать такой срок, обратитесь к договору управления многоквартирным домом: возможно, что срок указан в нем.

– законодателем установлен 10-дневный срок выполнения следующих требований потребителя:

- уменьшение цены за выполненную работу (оказанную услугу);

- возмещение расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Указанный срок начинается исчисляться с дня предъявления соответствующего требования.

– в случае, если оговоренный срок все же был нарушен, то гражданин-потребитель вправе, написав соответствующее заявление исполнителю, изменить свое требование на другое, а также по пункту 5 статьи 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребовать выплаты неустойки (пени) в размере 3% от цены выполнения работы (оказания услуги) за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки, полного возмещения убытков, причиненных вследствие выполнения работы. Неустойка не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги), и право ее уменьшения принадлежит только суду. Требования о возмещении убытков и уплаты неустойки (пени) могут быть удовлетворены в досудебном порядке. Удовлетворение же требования о компенсации морального вреда подведомственно только суду.

Контроль за выполнением санитарных требований, которые следует соблюдать при содержании и эксплуатации жилых зданий и помещений, предназначенных для постоянного проживания граждан, осуществляет **Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан**.

Контроль за обеспечением прав и законных интересов граждан при предоставлении жилищно-коммунальных услуг (оказание услуг по содержанию общедомового оборудования, нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами по тепло-, газо-, водоснабжению), использованием и сохранностью жилищного фонда и общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме осуществляет Государственный комитет **Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору** (г. Уфа, ул. Ст.Халтурина, 28).

4. ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ СТАЛ ЗАКОННЫМ

За защитой своих прав граждане (собственники и пользователи жилых помещений) могут обращаться в общественные объединения и организации.

Общественные жилищные контролеры благодаря новому федеральному закону получили больше полномочий в своей деятельности, а муниципальные и государственные органы будут обязаны оказывать им содействие.

В России создаются условия для деятельности общественных объединений в жилищной сфере и сфере коммунальных услуг. В день официального опубликования 30 июня 2014 года вступил в действие **Федеральный закон от 28.06.2014 №200-ФЗ** «О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации». 25 июня 2014 года он был одобрен Советом Федерации РФ, ранее принят Госдумой РФ 17 июня 2014 года. Вступил в силу и **Федеральный закон №212 от 21 июля 2014 года** «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

В короткие сроки органы государственной власти (Минстрой России) должны в соответствующем постановлении Правительства РФ определить полномочия общественных контролеров и порядок осуществления общественного жилищного контроля. При подготовке постановления Минстроем России будет учтен опыт руководителей региональных центров общественного контроля.

Теперь региональные центры имеют право на содействие со стороны органов муниципального самоуправления по закону. Согласно ст.165 (ч.1. п. 4) Жилищного кодекса РФ, они должны содействовать созданию и деятельности в муниципальном образовании общественных объединений, иных некоммерческих организаций. Как это содействие будет происходить, должно быть прописано в постановлении профильного министерства

С принятием закона, вносящего изменения в Жилищный кодекс РФ, отношения в сфере ЖКХ между собственниками, управляющими компаниями, ТСЖ и поставщиками коммунальных ресурсов будут регулироваться:

1. На законных основаниях **тремя видами контроля:**

1) **новым общественным** (общественные объединения и иные некоммерческие организации, советы многоквартирных домов);

2) муниципальным (например, в Уфе – МБУ «УЖХ города Уфы»);

3) государственным надзором (Государственный комитет РБ по жилищному надзору).

2. В части 8 статьи 20 Жилищного кодекса РФ определены субъекты общественного жилищного контроля: «В целях обеспечения прав и законных интересов граждан **общественный контроль может осуществляться:**

- общественными объединениями;
- иными некоммерческими организациями;
- советами многоквартирных домов;
- другими заинтересованными лицами в соответствии с законодательством РФ.

Обращения субъектов общественного контроля будут являться основаниями для **внеплановой проверки**.

3. Еще одно из нововведений ЖК РФ, касающееся общественного контроля в ЖКХ – это **дополнение в ст.20 Жилищного кодекса РФ перечня оснований для проведения внеплановой проверки организаций, оказывающих жилищные услуги (УК, ТСЖ и ЖСК). Теперь в качестве основания могут выступать факты нарушений требований:**

- к порядку содержания общего имущества собственников в МКД;
- к осуществлению текущего ремонта;
- к осуществлению капитального ремонта;
- в области применения максимальных индексов изменения размеров платы, которую вносят граждане за коммунальные услуги.

В этих случаях внеплановая проверка органами Государственного комитета РБ по жилищному и строительному надзору и муниципального жилищного контроля проводится без согласования с прокуратурой и без предварительного уведомления проверяемой организации. По сути, они имеют право провести проверку по любому обращению потребителя.

Понятие общественного жилищного контроля

Общественным контролером можно считать любого жилищного активиста, собственника помещений в многоквартирном доме, который хочет разбираться в вопросах ЖКХ и контролировать свою УК, ТСЖ, ЖСК и совершает для этого какие-то действия, например, входит в совет многоквартирного дома или правления ТСЖ/ЖСК. В настоящее время, с принятием закона, постановлений, общественный контроль получает нормативное обеспечение. В настоящее время ведется работа по определению порядка деятельности общественных контролеров и их взаимодействия с муниципальными и государственными инспекторами.

Развитию общественного контроля способствует просвещение граждан. Так, Председатель правительства РФ Дмитрий Медведев дал поручение Минстрою России организовать в регионах «Школу грамотного потребителя». Проект должен быть запущен до 9 сентября 2014 года, для чего будут определены требования к программе обучения, меры по стимулированию работы таких школ.

В Республике Башкортостан довольно много активных граждан и общественных организаций, занимающихся общественным контролем, советов домов, правлений ТСЖ. Один из самых активных участников этой

сферы – Региональный центр общественного контроля в сфере ЖКХ и сеть его представительств в городах и районах республики. В настоящее время он участвует в процессе нормотворческой работы, прорабатывая основные моменты, которые должны войти в основу жилищного контроля, такие, как правила взаимодействия граждан и объединений, осуществляющих общественный контроль, со служащими региональных государственных жилищных инспекций и муниципалитетов. Контроль наиболее эффективен тогда, когда активисты находятся не в конфронтации, а в диалоге как с государственными и муниципальными органами, так и с бизнесом. У них одна общая цель – эффективно решать проблемы в сфере ЖКХ и создавать комфортные условия проживания людей в многоквартирных домах

5. ОБЖАЛОВАНИЕ РЕШЕНИЯ СОБРАНИЯ СОБСТВЕННИКОВ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГOKВАРТИРНОМ ДОМЕ

В последнее время среди многих обращений граждан можно услышать, что у них в доме по-настоящему общее собрание собственников помещений не проводилось, а тот протокол на который ссылается управляющая организация (ТСЖ) фальсифицирован и ему нет доверия. Такое бывает в нашей жизни, поэтому рассмотрим этот вопрос с позиции применения некоторых положений Гражданского Кодекса РФ (ГК РФ), проанализируем законодательство и судебную практику по такому вопросу.

В рамках реформирования гражданского законодательства одним из наиболее существенных изменений стало закрепление в Гражданском кодексе РФ общих положений о решениях собраний. Глава 9.1 ГК РФ, введенная Федеральным законом от 07.05.2013 №100-ФЗ «О внесении изменений в подразделы 4 и 5 раздела I части первой и статью 1153 части третьей Гражданского кодекса Российской Федерации», содержит правовые нормы, являющиеся общими по отношению к положениям ст. 44–48 ЖК РФ о порядке созыва и проведения общего собрания собственников помещений в многоквартирных домах.

Одной из весьма интересных и спорных новаций законодательства стало **установление обязательного досудебного порядка уведомления собственников помещений в многоквартирном доме о том, что в суд направляется исковое заявление о признании решения собрания недействительным.**

ВНИМАНИЕ

К исковому заявлению прилагаются (статья 132 ГПК РФ):

- 1. Его копии в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц;*
- 2. Документ, подтверждающий уплату государственной пошлины;*
- 3. Доверенность или иной документ, удостоверяющие полномочия представителя истца;*
- 4. Документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;*

5. Текст опубликованного нормативного правового акта в случае его оспаривания;

6. Доказательство, подтверждающее выполнение обязательного досудебного порядка урегулирования спора, если такой порядок предусмотрен федеральным законом или договором;

7. Расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями в соответствии с количеством ответчиков и третьих лиц.

В соответствии с п. 6 ст. 181.4 ГК РФ, лицо, оспаривающее решение собрания, должно заблаговременно уведомить в письменной форме участников соответствующего гражданско-правового сообщества о намерении обратиться с таким иском в суд и предоставить им иную информацию, имеющую отношение к делу. Участники соответствующего гражданско-правового сообщества, не присоединившиеся в порядке, установленном процессуальным законодательством, к такому иску, в т. ч. имеющие иные основания для оспаривания данного решения, в последующем не вправе обращаться в суд с требованиями об оспаривании данного решения, если только суд не признает причины этого обращения уважительными.

Соблюдение предписаний указанной нормы привело к значительным осложнениям на практике. Совершенно неоднозначен вопрос о том, какие последствия имеет несоблюдение порядка уведомления членов гражданско-правового сообщества (т. е. собственников помещений в многоквартирном доме) о предполагаемом исковом заявлении. В статьях 131 и 132 ГПК РФ установлен закрытый перечень предъявляемых в обязательном порядке к исковому заявлению требований, несоблюдение которых может стать основанием для оставления данного заявления без движения и, как следствие, его возвращения. И с этой точки зрения достаточно сложно провести в рассматриваемом случае аналогию и с обязательным соблюдением досудебного порядка урегулирования спора (п. 7 ч. 2 ст. 131 ГПК РФ), поскольку такой порядок предполагает обращение истца к ответчику, а не к лицам, чьи права и интересы могут быть затронуты оспариваемым решением.

При соотношении положений Гражданского процессуального кодекса РФ и норм гражданского законодательства **можно сделать некоторые выводы:**

1) Представляется, что п. 6 ст. 181.4 ГК РФ направлен на защиту интересов лица, оспаривающего решение собрания, от так называемой нестабильности судебного решения, при которой предъявленные впоследствии иски могут привести к отмене судебного постановления (например, при пересмотре решения по вновь открывшимся или новым обстоятельствам). В то же время, закрепленное п. 6 ст. 181.4 ГК РФ правило в настоящее время не может быть в полной мере реализовано в гражданском судопроизводстве в связи с отсутствием в Гражданском процессуальном кодексе РФ специальных норм, регламентирующих рассмотрение групповых исков. На данный факт обращено внимание в Бюллетене судебной практики по гражданским делам Свердловского областного суда (IV квартал 2013 г.).

Таким образом, установленное п. 6 ст. 181.4 ГК РФ правило о заблаговременном уведомлении участников соответствующего гражданско-

правового сообщества о намерении обратиться с иском в суд не связано с досудебным порядком урегулирования спора, поэтому в случае невыполнения указанных требований судья не может вернуть исковое заявление на основании п. 1 ч. 1 ст. 135 ГПК РФ, поскольку Гражданский процессуальный кодекс РФ не содержит в настоящий момент такого требования к приложенным к исковому заявлению документам, как доказательства уведомления иных лиц о намерении обратиться с иском с заявлением.

2) Также исковое заявление не может быть оставлено без движения по мотиву непредставления доказательств заблаговременного уведомления в письменной форме участников соответствующего гражданско-правового сообщества о намерении обратиться с иском в суд, поскольку в противном случае соблюдение требований п. 6 ст. 181.4 ГК РФ может стать непреодолимым препятствием для доступа к правосудию.

При отсутствии доказательств уведомления участников гражданско-правового сообщества судья принимает исковое заявление и в определении о подготовке дела к судебному разбирательству предлагает истцу представить соответствующие доказательства. Если по ранее рассмотренному делу суду были представлены доказательства уведомления участников гражданско-правового сообщества, а впоследствии поступило исковое заявление от участника соответствующего гражданско-правового сообщества, не присоединившегося в порядке, установленном процессуальным законодательством, к ранее рассмотренному делу, судья не вправе отказать в принятии искового заявления, поскольку для выяснения характера причин обращения (уважительные или неуважительные) требуется проведение судебного заседания, в котором указанный вопрос должен быть поставлен судом на обсуждение.

3) Судебное заседание по иску лица, обратившегося с заявлением о признании решения собрания недействительным (в случае если истец не был уведомлен об обжаловании решения в рамках иного дела), может быть завершено вынесением определения о прекращении производства по делу со ссылкой на положения п. 6 ст. 181.4 ГК РФ, абз. 2 ст. 220 ГПК РФ (см. Бюллетень судебной практики по гражданским делам Свердловского областного суда (IV квартал 2013 г.)).

4) Тем не менее, единой позиции в судебной практике по рассматриваемому вопросу пока что не выработано.

Рассмотрим пример, который проанализирован юристами отдела судебной и арбитражной практики: Н.В. как представитель Н.Т.В. обратился в суд с иском к С. о признании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме (МКД) недействительным.

Свои требования заявитель мотивировал следующим. Истцу как собственнику жилого помещения в доме по Комсомольскому проспекту в микрорайоне «Береговой» в ноябре 2013 г. стало известно, что по инициативе ответчика проведено в заочной форме общее собрание собственников помещений, на котором принято решение об избрании управляющей организации ООО «УК «Микрорайон «Береговой»», заключен договор управления. Истец же считает, что общее собрание собственников помещений многоквартирного дома проведено с нарушением требований закона, следовательно, результаты голосования недействительны.

Исковое заявление было оставлено без движения в связи с несоблюдением требований по уведомлению о предполагаемом иске иных участников гражданско-правового сообщества, установленных в п. 6 ст. 181.4 ГК РФ.

На определение суда была подана частная жалоба.

Разрешая спор, суд апелляционной инстанции отметил, что в п. 2 ст. 181.1 ГК РФ указаны участники гражданско-правового сообщества, для которых решение собрания порождает правовые последствия: участники юридического лица, собственники, кредиторы при банкротстве. В пояснительной записке к проекту Федерального закона №47538-6 как наиболее практически значимые были отмечены следующие виды решений:

- 1) коллегиальных органов управления юридического лица (собраний участников, советов директоров и др.);
- 2) собраний кредиторов при банкротстве;
- 3) собственников общего имущества в многоквартирном доме;
- 4) участников общей долевой собственности на земельные паи;
- 5) общих собраний членов потребительских кооперативов.

Решения участников перечисленных гражданско-правовых сообществ урегулированы соответствующими законодательными актами, которые и подлежат учету при применении п. 1 ст. 181.1 ГК РФ, устанавливающего, что правила, предусмотренные гл. 9.1 «Решения собраний» ГК РФ, применяются, если законом или в установленном законом порядке не предусмотрено иное.

Решение, принятое общим собранием собственников помещений в МКД с нарушением требований Жилищного кодекса РФ, собственник помещения в данном доме может обжаловать в суд в силу правил ст. 46 ЖК РФ, если он не принимал участие в данном собрании или голосовал против принятия указанного решения и если принятым решением нарушены его права и законные интересы. Срок подачи в суд подобного заявления ограничивается шестью месяцами со дня, когда собственник узнал или должен был узнать о принятом решении. Учитывая все обстоятельства дела, суд вправе оставить обжалуемое решение в силе, если голосование данного собственника не могло оказать влияния на результаты голосования, нарушения, допущенные на собрании, не являются существенными и принятое решение не повлекло за собой причинения убытков этому собственнику.

Жилищный кодекс РФ строго регламентирует применение к жилищным правоотношениям материальных норм иной отраслевой принадлежности.

В случае нормативного пробела в регулировании жилищных отношений жилищным законодательством ч. 1 ст. 7 ЖК РФ предусматривает возможность применения по аналогии закона тех нормативных положений гражданского или иного законодательства, которые прямо регулируют такие отношения.

Судье следовало при применении положений гл. 9.1 ГК РФ учесть не только отраслевую принадлежность потенциальных спорных правоотношений, но и многочисленный состав участников складывающихся между собственниками помещений МКД жилищных правоотношений. Положения же п. 6 ст. 181.4 ГК РФ не содержат исключений относительно численного состава участников соответствующего гражданско-правового сообщества, которые должны быть уведомлены заинтересованным лицом о намерении оспорить решение собрания.

Таким образом, непредставление доказательств заблаговременного

уведомления в письменной форме участников соответствующего гражданско-правового сообщества о намерении обратиться с иском в суд не могло являться мотивом для оставления без движения поданного искового заявления. Следствием распространения требований п. 6 ст. 181.4 ГК РФ (которые также не связаны с досудебным порядком урегулирования спора) на правоотношения, связанные с оспариванием решения общего собрания по вопросу управления многоквартирным домом, может являться создание непреодолимых препятствий для доступа к правосудию (см. апелляционное определение Омского областного суда от 09.04.2014 по делу №33-2462/2014).

6. ФАЛЬСИФИКАЦИЯ РЕШЕНИЯ ОБЩЕГО СОБРАНИЯ СОБСТВЕННИКОВ ЖИЛЬЯ МОЖЕТ СТАТЬ ПРЕСТУПЛЕНИЕМ

Разработаны меры по обеспечению гарантий прав граждан на принятие решений на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме. Соответствующий законопроект в июле 2014 года, внесен на рассмотрение в Госдуму РФ.

Предлагается установить уголовную ответственность за:

1. Воспрепятствование свободному осуществлению гражданином права на принятие решения на общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, общем собрании членов товарищества собственников жилья, общем собрании членов жилищного кооператива;

2. Фальсификацию решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, общего собрания членов товарищества собственников жилья, общего собрания членов жилищного кооператива.

При этом привлечение к ответственности предлагается осуществлять без установления причинения материального вреда собственникам помещений в многоквартирном доме, а по факту выявления фальсификации результатов общего собрания собственников помещений.

Воспрепятствование осуществлению гражданином права на принятие решения на общем собрании планируется наказывать **штрафом в размере до 100 тыс. руб.** или в размере зарплаты или иного дохода осужденного за период до шести месяцев, обязательными работами на срок до 360 часов, исправительными работами на срок до одного года. Повышенная ответственность предусмотрена за аналогичные деяния, соединенные с **подкупом, обманом, принуждением, применением насилия** либо с угрозой его применения; совершенные лицом с использованием своего служебного положения; **совершенные группой лиц по предварительному сговору или организованной группой.**

В свою очередь, за фальсификацию решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, членов товарищества собственников жилья, членов жилищного кооператива предусмотрены санкции в виде штрафа в **размере до 500 тыс. руб.** или в размере зарплаты или иного дохода осужденного за период от одного года до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок от шести месяцев до трех лет, принудительных работ на срок до двух лет,

лишения свободы на срок до двух лет со штрафом в **размере до 300 тыс. руб.** или в размере зарплаты или иного дохода осужденного за период от двух до трех лет либо без такового.

Принуждение собственника помещения в многоквартирном доме, члена товарищества собственников жилья, члена жилищного кооператива к голосованию определенным образом или отказу от голосования, шантаж или угроза применения насилия либо уничтожения или повреждения чужого имущества, повлекшие искажение результатов волеизъявления собственников помещений в многоквартирном доме, также будут учитываться при назначении наказания.

Необходимость внесения предлагаемых изменений автор проекта связывает с распространением практики фальсификации протоколов общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в период предстоящего перехода к лицензированию деятельности управляющих компаний. Так, по итогам работы госжилинспекций в 2013 год было проведено 240 202 проверки, по результатам которых выдано 176 913 предписаний, устранено 463 702 нарушения, более 19 тыс. дел переданы в суд. **При этом значительное количество жалоб граждан связано с фальсификацией протоколов общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме.** Сфальсифицированные протоколы могут стать инструментом рейдерского захвата многоквартирных домов в управление. Искажение волеизъявления собственников может дискредитировать идею введения государственного регулирования деятельности по управлению многоквартирными домами.

7. ВЕРХОВНЫЙ СУД РОССИИ ВСТАЛ НА ЗАЩИТУ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Верховный суд России сделал в августе 2014 года особое разъяснение: на всех управдомов (управляющие организации) страны теперь распространяются требования Закона «О защите прав потребителей». Это значит, что **жильцы теперь смогут отстаивать свои права с утроенной силой и даже требовать возмещения морального вреда,** если что. А когда управляющая организация нехорошо обойдется с человеком, поясняют правоведа, то должна будет заплатить жильцу штраф.

Как выясняется, управдом, по сути, типичный производитель услуг и за свои недостатки должен отвечать по всей строгости. Конечно, юристы и раньше говорили, что управляющие организации попадают под действие закона о защите прав потребителей. По крайней мере – должны попадать. Однако на практике возникали проблемы, иначе не пришлось бы высокой инстанции самой снимать все сомнения.

Прямой ответ на прямой вопрос Верховный суд России дал в недавнем обзоре судебной практики. **«Граждане, являющиеся собственниками помещений в многоквартирном доме, являются потребителями услуг, оказываемых управляющей организацией по возмездному договору управления многоквартирным домом»,** говорится в документе, который есть на сайте «РГ». Поэтому, продолжает высокая инстанция, **на отношения жильцов с**

управдомами распространяется Закон «О защите прав потребителей». А это дает жильцу серьезную фору. Как поясняют правоведы, отныне управдомам становится выгодно решить дело быстро и по-хорошему, потому что, если спор дойдет до суда, ошибка будет стоить гораздо дороже. **По закону, когда потребителя обидели, суд, взыскав компенсацию, должен прибавить к ней штраф с обидчика – в 50-процентом размере от суммы компенсации.** Допустим, наломал дров управдом на сотню, еще пятьдесят рублей положит сверху. И эти деньги тоже отдадут потребителю. Дополнительный счет выставляют обидчику за то, что отказался разговаривать с клиентом по-хорошему. Если человек обращался с обоснованными претензиями к продавцам или в данном случае к управдомам, а от него отмахнулись, за это надо наказывать рублем. Суд сложит вместе сумму ущерба, компенсацию вреда, судебные расходы потребителя, разделит их надвое – вот и готов штраф.

Правда, еще два года назад суды начисляли подобные штрафы в пользу казны. Причем нередко люди в мантиях забывали назначать эту «надбавку за вредность», так что хамство в адрес клиента обходилось дешевле. Однако в конце 2012 году Верховный суд России сделал разворот в сторону человека. **В постановлении пленума Верховного суда, посвященном защите прав потребителей помимо прочего были даны два принципиальных разъяснения. Первое:** этот штраф должен идти в пользу клиента. **Второе:** суды должны его взыскивать независимо от того, заявляли истцы такое требование или нет. **Согласно закону, взыскание этого штрафа является не правом, а обязанностью суда.** Основная цель такой надбавки – научить недобросовестного предпринимателя соблюдать права потребителей.

Авторы документа (постановления) рассчитывали, что граждане теперь начнут более активно защищать свои права в споре с теми, кому за что-то платят. Все-таки идея получить такую надбавку выглядит заманчиво. Естественно, у Верховного суда были и строго научные аргументы, чтобы пустить штраф на благо простых людей. Юристы долго спорили о природе подобного штрафа. Но не будем вдаваться в подробности, оставим научное ученым, а сами возьмем деньгами. При этом любопытно, конечно, узнать, откуда штрафники-управдомы возьмут деньги, чтобы загладить свою вину. Ведь другого бизнеса, а значит, и источника дохода, у управляющих компаний нет: они берут деньги с жильцов за заботу об их домах. Не получится ли, что «надбавку» жильцу возьмут из его же кармана? Эксперты уверяют, что нет.

«Уплата организациями всех видов санкций, включая штрафы и пени за ненадлежащее исполнение гражданско-правовых обязанностей, осуществляется этими организациями за счет их прибыли», – поясняют эксперты Федеральной палаты адвокатов России. Иными словами, повышать квартплату после того, как пришлось заплатить штраф, управдом не должен. Поэтому ему придется или лучше делать свою работу, или терять свои деньги. Безусловно, появление возможности взыскания столь крупных штрафов поставит перед собственниками управляющих компаний задачу скрупулезного соблюдения нормативных актов, регулирующих оказание коммунальных услуг, услуг по управлению многоквартирным домом, выполнения необходимых работ, а также соответствующих договоров с собственниками помещений в многоквартирном доме. **Такой штраф может быть взыскан только в**

пользу простых жильцов. Фирмы и предприниматели, поселившиеся в доме, подобную надбавку получать не должны, как бы ни подвел их управдом.

Кроме того, потребительский спрос с управдома означает, что, как говорится в специальном постановлении пленума Верховного суда, «бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе, уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере)». Проще говоря, **не мы будем доказывать, что управдом виноват, а он сам должен оправдаться, если есть чем.**

Сможем мы требовать и моральный вред с управдомов за скрипящие калитки. Согласно правовым позициям Верховного суда, **«при решении судом вопроса о компенсации потребителю морального вреда достаточным условием для удовлетворения иска является установленный факт нарушения прав потребителя».** То есть размер компенсации морального вреда не привязывается к конкретной сумме ущерба. Бывает так, что сломал на копейку, а обидел на рубль. Вот рубль и надо взыскать вместе с копеейкой.

С 1 сентября 2014 года по апрель 2015 года управляющие компании должны начать получать лицензии, но перед этим руководители компаний должны пройти обучение и сдать экзамены (аттестация). Лицензирующим органом в регионах станут расширенные комиссии, которые будут возглавлять государственные жилищные инспекции. Власти планируют создать единые открытые реестры всех лицензированных управляющих компаний и дисквалифицированных руководителей таких компаний. Планируется открыть и единый портал о проблемах ЖКХ, с помощью которого можно будет вести общественный контроль в этой сфере.

8. ПРОБЛЕМЫ ЖИЛЬЦОВ КОММУНАЛЬНОЙ КВАРТИРЫ, А ТАКЖЕ ДОЛЖЕН ЛИ НОВЫЙ ВЛАДЕЛЕЦ КВАРТИРЫ ПЛАТИТЬ ЗА ДОЛГИ ПРЕЖНЕГО ВЛАДЕЛЬЦА

Один из проблемных вопросов при оплате коммунальных услуг – кто должен платить, если в коммунальной квартире имеется несколько собственников. Вот как на это вопрос ответил в 2014 году Томский областной суд, рассмотрев весьма распространенную ситуацию.

Там владельцы квартиры, чтобы не платить за отделившуюся от них еще одну собственницу жилья, отправились в суд и в итоге добились, чтобы с каждым из них управляющая компания заключила договоры, исходя из доли в общей собственности. И так, двое собственников квартиры обратились в районный суд. В их иске была просьба обязать управляющую компанию присылать платежные документы каждому персонально, а не один квиток на квартиру. Со слов истцов вырисовывалась следующая картина. Хорошая квартира в областном центре принадлежит одновременно трем хозяевам. Однако третий владелец в ней не проживает и, соответственно, за услуги ЖКХ не платит. Поэтому коммунальные платежи за нее платят истцы. В связи с

этим совладельцы заключили соглашение, согласно которому оплата услуг и расходов по содержанию квартиры должна производиться пропорционально их долям в праве собственности. А она у всех троих разная. На основании этого соглашения они обратились к управляющей компании, обслуживающей дом, с просьбой направлять каждому отдельный счет на оплату коммунальных услуг, но получили отказ. Тогда владельцы квартиры обратились в суд.

Суд признал требования истцов законными и обязал управляющую компанию заключить с ними отдельные договоры об оказании соответствующих услуг пропорционально их долям в жилом помещении и производить раздельное начисление квартплаты. Управляющая компания с таким решением не согласилась и обжаловала судебное решение, но безрезультатно. Областной суд оставил его без изменения. **Если в квартире несколько собственников, счет им за услуги ЖКХ должны поделить.**

Рассмотрим еще одну ситуацию, которая встречается в нашей жизни.

По подсчетам специалистов в жизни есть ситуации, когда отсутствующий жилец, не платит и копит долги. Так же **нередко прежние хозяева проданного жилья оставляют новым жильцам долги, в том числе и по коммуналке.** О том, что такие долги есть, обычно выясняется при оплате коммунальных услуг уже новыми хозяевами. Как правило, суммы в таких платежках огромные – в основном за счет набежавших пеней. В управляющей компании поначалу успокаивают граждан, столкнувшихся с подобными проблемами, – на их имя открыт новый лицевой счет с момента регистрации. Но управляющая компания пропускает это мимо ушей. Она начинает угрожать выселением и требует погашения долга за коммунальные услуги.

Как вести себя в подобных случаях? В договорах купли-продажи квартиры о задолженности за коммунальные услуги ничего не говорится. Обычно продавцы умышленно скрывают такую информацию.

Новым жильцам по поводу прежних долгов надо знать главное:

1. Права выселять людей у управляющей компании нет и никогда не будет.

2. Выселить имеет право лишь суд. Да и то, когда его решение вступит в законную силу. Но даже к такому акту управляющую компанию не подпустят. Выселять дано право лишь службе судебных приставов.

3. Но главное то, что ни один суд не может вас обязать платить чужие долги. Новый собственник не должен погашать задолженность бывшего собственника квартиры.

Давление управляющей компании объясняется просто: они не хотят взыскивать долги с предыдущего владельца – долго и дорого. Поэтому оказывают давление, надеясь «взять на испуг». Адвокаты в подобных случаях рекомендуют при первых же попытках выманить деньги обратиться в прокуратуру с заявлением, что с вас незаконно вымогают путем запугивания деньги. Как правило, одного такого письма хватает, чтобы управляющая компания сразу про вас забыла.

4. Счастливым покупателям вторичного жилья необходимо помнить, что по Жилищному Кодексу (пункт 5 статья 153) обязанность по внесению платы за коммунальные платежи возникает у собственника только с момента возникновения права собственности на жилое помещение.

5. Есть еще нужные в подобных случаях статьи законов. Так, по части 2 статьи 223 Гражданского кодекса РФ, в случаях, когда отчуждение имущества подлежит государственной регистрации, право собственности у приобретателя возникает с момента такой регистрации, если иное не установлено законом. А по пункту 1 статьи 131 и пункту 1 статьи 551 Гражданского кодекса РФ, право собственности, возникновение, переход и прекращение подлежат государственной регистрации.

6. Есть еще пункт 2 статьи 551 того же Гражданского кодекса РФ. В нем сказано, что исполнение договора купли-продажи недвижимости до государственной регистрации перехода права собственности не является основанием для изменения их отношений с третьими лицами.

Из всего перечисленного следует вывод: обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги возникает у гражданина, приобретшего его на основании договора купли-продажи, с момента государственной регистрации права собственности на него, следовательно, требование о взыскании с нового собственника задолженности по оплате за жилищно-коммунальные услуги в период времени, когда данная квартира ему не принадлежала, незаконно. Ну а погашение накопленной задолженности предыдущего собственника перед управляющей компанией – это обязанность предыдущего собственника и головная боль управляющей компании.

Если счет за услуги прежних хозяев все же пришел, то первый шаг – обращение в управляющую компанию с письменным заявлением о том, что вы, как новый собственник квартиры, задолженность не признаете. Желательно приложить копии документов, подтверждающих право собственности. Отправить все надо заказным письмом с описью вложения. А можно лично отнести заявление в двух экземплярах в управляющую компанию с обязательной отметкой на втором экземпляре о том, что заявление принято.

9. КАК ПРАВИЛЬНО ОБРАЩАТЬСЯ В СУД

Человеческая жизнь редко проходит ровно, гладко и без малейших конфликтов с окружающими. Кому из нас в своей жизни не приходилось переживать неприятности. Но если в случае мелких противоречий и разногласий несложно уладить недоразумение самостоятельно, то для решения серьезной конфликтной ситуации бывает необходимо **обращение в суд.** Если Вы хотите решить свои проблемы в судебном порядке, то Вы можете обратиться за помощью к юристам (объявления об оказании юридической помощи можно прочитать в любом месте) или самостоятельно представлять свои интересы в суде.

При обращении за помощью к юристам, Вы получаете несколько преимуществ – это оказание квалифицированной юридической помощи, представление Ваших интересов в суде, экономия времени, профессиональный подход и т.д.

Если Вы не хотите обращаться за помощью к юристу, то Вам необходимо самим собрать все нужные документы, составить и подать исковое заявление, участвовать в судебном разбирательстве.

1. Что необходимо сделать перед обращением в суд:

Прежде чем обращаться в суд, нужно определить:

- в какой суд нужно обращаться ;
- кто будет вести ваше дело в суде (Вы сами или через представителя);
- как составить исковое заявление;
- какие доказательства и документы нужно предоставить суду;
- каков будет размер пошлины и иные возможные судебные расходы;

2. Исковое заявление, истец и ответчик:

Исковое заявление в суд – это документ, оформляемый в строгом соответствии с процессуальным законодательством. Исковое заявление (иск) – это заявление, которое подает в суд лицо для защиты своего права или интереса. Лицо, подавшее исковое заявление является истцом, а то лицо, которое по заявлению истца привлекается к ответу, называется ответчик. И истец, и ответчик называются сторонами.

Истцы и ответчики обладают в суде равными процессуальными правами. Лицо, обращающееся в суд, должно быть, как говорится на юридическом языке – субъектом спорного права (или охраняемого законом интереса). Например, свекровь недовольна своей невесткой и решила развести своего сына с женой, но она не может подать иск в суд о расторжении брака ее сына, так как она не является субъектом права, не она состоит в браке, а ее сын, и подать иск о разводе могут только супруги.

Ответчиков в одном деле может быть несколько, также как и истцов.

Можно предъявить совместный иск несколькими истцами или к нескольким ответчикам. Например, несколько собственников жилых помещений многоквартирного дома предъявили иск к управляющей организации – здесь несколько истцов и один ответчик.

Или, например, дом принадлежит сестре и двум братьям, сестра подает в суд иск о разделе дома между ней и братьями – в этом деле сестра – истец, а братья ответчики.

3. Что должно содержаться в исковом заявлении:

Хотя исковое заявление составляется в более-менее произвольной форме, оно должно быть составлено согласно определенным правилам. От того, как составлено исковое заявление во многом зависит успех судебного разбирательства.

Исковое заявление составляется в трех экземплярах: для ответчика, для суда и для себя. В нем должно быть указано:

- наименование суда;
- сведения об истце и ответчике. Если истец (ответчик) физическое лицо, то указывается его место жительства. Если истец (ответчик) юридическое лицо, то указывается его место нахождения, а также наименование представителя и его адрес (если заявление подается представителем);
- кратко и четко сформулированная суть дела, претензии и адекватные требования к ответчику (не завышенные и не заниженные). Все исковые требования истца должны быть обоснованы, иметь ссылки на статьи законов и подкреплены доказательной базой. Также необходимо перечислить свидетелей со стороны истца, если таковые есть. В исковом заявлении может

быть предъявлено не одно, а несколько требований, связанных между собой. Например, требование о расторжении брака, взыскании алиментов и разделе имущества;

- обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, которые подтверждают это;
- цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;
- сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;
- перечень прилагаемых к заявлению документов.

Заявление подписывается истцом или его представителем (при наличии, конечно, у представителя полномочий).

4. Какие могут быть доказательства:

Для того, чтобы стороны (истец и ответчик) могли фактически подтвердить свои требования нужны доказательства. Какие именно доказательства достаточны для суда, в каждом конкретном случае индивидуальны. Нужно представлять себе, что судебное разбирательство носит соревновательный характер. Изучив суть дела и доказательства, представленные сторонами, **суд признает правоту той из сторон, доказательства которой более убедительны.** Если доказательства правоты истца отсутствуют, являются неудовлетворительными или могут быть опровергнуты ответчиком, исковое заявление не будет удовлетворено судом,

Доказательствами могут быть:

- объяснения самого истца, ответчика и третьих лиц;
- показания свидетелей;
- письменные доказательства;
- вещественные доказательства;
- звукозаписи и видеозаписи;
- заключения экспертов.

10. ОБРАЗЦЫ РАЗЛИЧНЫХ ДОКУМЕНТОВ

В данном разделе представлены некоторые образцы документов, которые будут полезны в практической деятельности собственников помещений при их обращении в соответствующие структуры.

Приложение № 1

10.1 Если в результате скачка напряжения повреждено имущество в квартире (образец)

Руководителю _____
(наименование организации)
или индивидуальному предпринимателю _____
от _____
адрес _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Я проживаю в квартире № ____ по адресу: _____. Управление (техническое обслуживание) дома осуществляется Вашей организацией.

Своевременно внося плату за техническое обслуживание жилищного фонда, коммунальные услуги и капитальный ремонт дома, я имею право на получение услуг надлежащего качества, чтобы не причинялся вред моему здоровью и здоровью проживающих со мной членов семьи, а также вред имуществу.

_____ (указать дату) в квартире произошёл скачок напряжения (ярко вспыхнул (замигал) свет). Затем свет погас, в результате чего холодильник (другие приборы) перестал работать.

Я сразу же подал(а) заявку в аварийно-ремонтную службу. Через несколько часов пришёл мастер, который устранил неполадки в электрощитке на лестничной площадке. Вызов мастера зафиксирован в книге регистрации заявок, там же сделана отметка мастера о проведённых им работах по устранению неполадок.

Я обратился(ась) в мастерскую по ремонту бытовой техники (указать), где составлено заключение, в котором указано, что в холодильнике произошло _____. Причина – резкий перепад напряжения. Стоимость ремонта холодильника _____.

Согласно Правилам эксплуатации электроустановок ответственность за техническое состояние, технику безопасности и эксплуатацию находящихся в его ведении электроустановок несёт обслуживающая (энергоснабжающая) жилищная организация.

На основании ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу:

Возместить стоимость ремонта холодильника (других бытовых приборов) в сумме ____ руб.

В случае отказа удовлетворить мои требования, я буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих прав (с требованием возмещения материального ущерба, выплаты неустойки за невыполнение моего требования и возмещения морального вреда).

Приложение:

1. Копия акта обследования квартиры от _____;
2. Копия заключения мастерской о причине поломки холодильника (других бытовых приборов);
3. Копии квитанции на ремонт холодильника (других бытовых приборов).

Дата _____ Подпись _____

Информация к сведению.

Согласно ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на то, чтобы услуга была безопасна для его жизни, здоровья, а также не причиняла вред имуществу потребителя.

В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причинённый жизни, здоровью, имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных или иных недостатков услуги, подлежит возмещению **в полном объёме**.

В соответствии с Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утверждёнными постановлением Госстроя России от 27.09.03 №170 техническое обслуживание включает комплекс работ по поддержанию в исправном состоянии элементов зданий и внутридомовых систем, заданных параметров и режимов работы его конструкции, оборудования и технических устройств. Техническое обслуживание жилищного фонда включает работы по контролю за его состоянием, поддержанию исправности, работоспособности и т.д. Согласно п.п. 5.6.5, 5.6.6 настоящих Правил обслуживающая организация обязана обеспечивать эксплуатацию этажных щитков и шкафов, обеспечивать нормальную безаварийную работу силовых, осветительных установок и оборудования автоматизации и т.д., принимать меры по предупреждению повреждений в электросети, приводящих к нарушениям режима её функционирования, с целью повреждения бытовых электроприборов, компьютеров, теле-и радиоаппаратуры.

Приложение № 2

10.2 Некачественное теплоснабжение (примерный образец)

Руководителю _____
(наименование организации)
или индивидуальному предпринимателю _____
от _____
адрес _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Я являюсь собственником (нанимателем) квартиры по адресу: _____. Управление (техническое обслуживание дома) осуществляется Вашей организацией.

Я своевременно вношу плату за коммунальные услуги и техническое обслуживание дома, тем самым имею право получать качественные услуги, в частности по теплоснабжению моей квартиры.

В соответствии с п.п. 9, 10 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307, при предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечена бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в необходимых объемах. Перерывы в предоставлении коммунальных услуг допускаются после предварительного уведомления (в письменной форме) потребителя в установленном порядке (для проведения ремонтных и профилактических работ, на межотопительный период). Допускаются также перерывы в связи со стихийными бедствиями и чрезвычайными ситуациями, в связи со стихийными бедствиями, чрезвычайными ситуациями.

На протяжении длительного времени (указать с какого времени) в нашем доме (в моей квартире) постоянные проблемы с теплом, поэтому с наступлением холодов мы вынуждены мёрзнуть в своей квартире. Я неоднократно обращался(ась) с заявлением в обслуживающую организацию и просил принять меры по нормализации теплоснабжения. Однако на сегодняшний день ситуация не изменилась, никаких конкретных действий по улучшению теплоснабжения не было проведено.

Работники обслуживающей организации неоднократно посещали нашу квартиру, измеряли температуру воздуха, которую фиксировали в актах. По данным измерений (указать дни) температура воздуха в комнатах составляла от _____ до _____ градусов тепла.

В актах отмечено, что для поддержания необходимой температуры воздуха в квартире необходимо провести ремонт системы отопления.

В соответствии с п. 49 вышеназванных Правил исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, надлежащего качества, безопасные для жизни, здоровья и не причиняющие вреда имуществу в соответствии с требованиями законодательства РФ и договором.

На основании ст. ст. 27-31 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», п. 49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам прошу:

1. В срок до _____ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: _____.

2. На основании п.п. 60 Правил произвести перерасчёт оплаты услуг по теплоснабжению (указать за какой период).

Приложение:

1. Копия заявления от _____ (если таковые раньше были);

2. Копии актов от _____ № _____

В случае отказа удовлетворить мои требования, я буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих прав (с требованием возмещения материального ущерба, выплаты неустойки за невыполнение моего требования и возмещения морального вреда).

Дата _____ Подпись _____

Информация к сведению.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право требовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Требовать от исполнителя возмещения в полном объёме убытков и вреда, причинённого жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также морального вреда в размере и порядке, определяемых в соответствии с законодательством РФ.

Согласно статье 30 названного Закона недостатки услуги должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. За нарушение предусмотренных настоящей статьёй сроков устранения недостатков оказанной услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трёх процентов цены оказанной услуги.

10.3 Если отсутствует холодное (горячее) водоснабжение (образец)

Руководителю _____
(наименование организации)
или индивидуальному предпринимателю _____
от _____
адрес _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Я являюсь нанимателем жилой площади по адресу: _____. Управление (техническое обслуживание) дома осуществляется Вашей организацией.

Я своевременно вношу плату за коммунальные услуги и техническое обслуживание дома, тем самым я имею право получать качественные услуги, в частности по холодному (горячему) водоснабжению.

В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307, при предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечена бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в необходимых объемах. Перерывы в предоставлении коммунальных услуг допускаются после предварительного уведомления (в письменной форме) потребителя в установленном порядке для проведения ремонтных и профилактических работ не должны превышать установленную Правилами продолжительность. Допускаются также перерывы в связи со стихийными бедствиями и чрезвычайными ситуациями, в связи со стихийными бедствиями, чрезвычайными ситуациями.

С _____ (указать с какого времени) в нашем доме постоянные проблемы с водоснабжением. Я неоднократно обращался(ась) с заявлением в ЖЭУ и просил принять меры по нормализации водоснабжения. Однако на сегодняшний день ситуация не изменилась, никаких конкретных действий по улучшению водоснабжения не было проведено.

В соответствии с вышеназванными Правилами исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил и норм и условиям договора, а также информации о коммунальных услугах.

На основании ст. ст. 27-31 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг гражданам прошу:

1. В срок до _____ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: _____.

2. На основании п. 60 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, произвести перерасчёт оплаты услуг в связи с отсутствием воды (указать за какой период).

Приложение:

1. копия заявления от _____ (если таковые раньше были);

2. копия акта об отсутствии водоснабжения от _____

В случае отказа удовлетворить мои требования, я буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих прав (с требованием возмещения материального ущерба, выплаты неустойки за невыполнение моего требования и возмещения морального вреда).

Дата _____ Подпись _____

Информация к сведению.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 51 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам потребитель имеет право:

Требовать от исполнителя возмещения в полном объёме убытков и вреда, причинённого жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков в предоставлении услуг, а также морального вреда в размере и порядке, определяемых в соответствии с законодательством РФ.

Не производить оплату услуг на время перерывов, сверх установленных договором. При этом прекращение оплаты не освобождает исполнителя от возмещения убытков и вреда.

На устранение исполнителем выявленных недостатков в предоставлении услуг в установленные договором сроки.

Приложение № 4

10.4 Если в результате скачка напряжения повреждено имущество (образец)

В _____ суд

(адрес суда)

Истец _____

адрес: _____

Ответчик _____

адрес: _____

Цена иска _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я являюсь собственником (наимателем) квартиры № _____ по адресу: _____.

Управление (техническое обслуживание) осуществляет _____ (указать).

Своевременно внося плату за техническое обслуживание жилищного фонда, коммунальные услуги и ремонт дома, я имею право на получение услуг надлежащего качества, чтобы не причинялся вред моему здоровью и здоровью проживающих со мной членов семьи, а также вред имуществу.

Плату за пользование электроэнергией я вношу своевременно на счёт управляющей (энергоснабжающей) организации _____ (указать). Данная организация обязана обслуживать и поддерживать электрические сети в надлежащем состоянии.

_____ (указать дату) в результате подачи в электросеть повышенного напряжения в квартире произошёл скачок напряжения, в связи с чем был повреждён холодильник (другие приборы). Скачок напряжения имел место из-за короткого замыкания (обрыва провода) на электрическом оборудовании дома (линии электропередач). Я обратился(ась) в мастерскую по ремонту бытовой техники (указать название), где составлено заключение, в котором указано, что в холодильнике (других бытовых приборах) произошло _____ (указать). Причина выхода из строя – резкий перепад напряжения (копия заключения прилагается). Стоимость ремонта холодильника (других бытовых приборов) _____ руб.

Ст.ст. 1095-1098 Гражданского кодекса РФ и ст.ст. 13, 14 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» предусматривают ответственность исполнителя (продавца,

изготовителя) за нарушение прав потребителей, в частности имущественную ответственность за вред, причинённый вследствие недостатков услуги (работы, товара).

В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объёме.

Основанием освобождения исполнителя (продавца, изготовителя) от ответственности являются только обстоятельства непреодолимой силы либо нарушение потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

В данном случае отсутствуют обстоятельства непреодолимой силы, а также нарушения с моей стороны установленных правил пользования электроэнергией.

_____ (указать дату) я обратился(ась) в _____ (наименование электроснабжающей (управляющей) организации) с требованием возместить расходы по ремонту бытовой техники в сумме _____ руб., вышедшей из строя в результате скачка напряжения. Однако мне было отказано в возмещении убытков (копии прилагаются).

Кроме того, мне были причинены нравственные страдания, так как на протяжении длительного времени, необходимого для ремонта, я не мог(ла) пользоваться холодильником (смотреть телевизор и т.п.), а также мне приходилось тратить свое личное время для обращения в различные организации. Моральный вред я оцениваю в сумме _____ руб.

На основании изложенного и ст. ст. 1095-1098 ГК РФ, ст. ст. 13, 14, 15, 17, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 131-133 ГПК РФ

прошу:

1. Взыскать с ответчика (наименование организации) стоимость ремонта холодильника (других приборов) в сумме _____ руб.;

2. Взыскать с _____ (наименование организации) компенсацию морального вреда в сумме _____ руб.;

3. На основании ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу суд освободить меня от уплаты государственной пошлины.

Приложение:

Дата _____ Подпись _____

Приложение № 5

10.5 Если услуги по теплоснабжению оказываются ненадлежащим образом (образец)

В _____ суд

(адрес суда)

Истец _____

адрес: _____

Ответчик _____

адрес: _____

Цена иска _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я являюсь нанимателем (собственником) жилого помещения по адресу _____ (указать). Управление (техническое обслуживание) дома осуществляет _____.

С начала _____ (указать дату или период времени) из-за неисправной системы теплоснабжения в нашей трёхкомнатной квартире, расположенной в торцевой части панельного дома, постоянно холодно и сыро. При понижении температуры наружного воздуха до минусовой усиливается влагообразование внутри квартиры. Между панельными швами образовались трещины, через которые поступает вода. Обои намокли, почернели, отклеились, углы покрылись грибок. Мебель и домашние вещи от воздействия сырости, плесени, гнили подверглись порче. Квартире необходим восстановительный косметический ремонт.

В соответствии с п.п. 9, 49, 51 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 №307 (далее – Правила), исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги надлежащего качества.

Обязанность обеспечить готовность к предоставлению коммунальных услуг внутридомовых инженерных систем, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, а также механического, электрического, санитарно-технического и иного оборудования, находящихся в жилом помещении многоквартирного дома или в жилом доме и предназначенных для предоставления коммунальных услуг, возлагается на собственников помещений в многоквартирном доме, собственников жилых домов, а также на привлекаемых ими исполнителей и иных лиц в соответствии с договором. Согласно договору исполнителем является управляющая организация _____.

Я неоднократно обращался(ась) с письменным заявлением к ответчику (указать даты обращений) о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества. В своих заявлениях я просил(а) принять необходимые меры по нормализации теплоснабжения. Однако все мои заявления оставлены без внимания, никаких мер не принято, каких-либо ремонтных работ не проводилось.

Специалистами _____ (указать наименование санэпидемслужбы) _____ (указать дату) проведена проверка условий проживания в квартире, которые признаны неудовлетворительными (копия акта прилагается).

В результате нарушения ответчиком наших прав потребителей в части оказания услуг по отоплению нам причинён материальный ущерб, который состоит в порче и утрате вещей на сумму _____ руб. (экспертное заключение о стоимости вещей прилагается). Кроме того, на проведение восстановительного ремонта квартиры необходимо затратить _____ руб. (копия сметы, составленной _____ (указать организацию) прилагается).

Вследствие недобросовестного исполнения ответчиком своих обязанностей по отоплению, в течение _____ лет я приобрел(а) заболевание _____ (указать диагноз), требующее длительного лечения (справка медицинского учреждения прилагается).

Согласно Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утверждённым

постановлением Госстроя России от 27.09.2003 №170, в понятие «техническое обслуживание мест общего пользования» включены работы по поддержанию в исправном состоянии элементов внутридомовых систем, заданных параметров и режимов работы его конструкций, оборудования и технических устройств.

Техническое обслуживание жилищного фонда включает работы по контролю за его состоянием, поддержанию в исправности, работоспособности, наладке и регулированию инженерных систем.

Я своевременно вношу плату за коммунальные услуги и техобслуживание, тем самым я рассчитываю на получение качественных услуг, чтобы квартира отвечала санитарным нормам, чтобы условия проживания не причиняли вреда моему здоровью и здоровью членом моей семьи.

Согласно п. 10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491, общее имущество должно содержаться в соответствии с законодательством РФ в состоянии, обеспечивающем постоянную готовность инженерных коммуникаций, входящих в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг гражданам, в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам от 23.05.2006 № 307.

Согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги). Сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа (расчет неустойки прилагается).

Ответчик на протяжении длительного времени не производил необходимые работы по налаживанию нормального теплоснабжения, в связи с чем, мне причинены большие неудобства: невозможно использовать собственность (квартиру) в полном объёме, приходится всей семье располагаться только в двух других комнатах. Таким образом, мне причиняется моральный вред, который я оцениваю в сумме _____ руб.

На основании изложенного и ст. ст. 14, 15, 17, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 131-133 ГПК РФ

прошу:

1. Обязать ответчика (наименование организации) выполнить в срок до _____ восстановительный ремонт моей квартиры по адресу: _____;
2. Обязать ответчика произвести перерасчёт оплаты за отопление за период с _____ по _____ 20__ г., уменьшив сумму начислений на _____ руб.;
3. Обязать ответчика произвести перерасчет за содержание (техническое обслуживание) общедомового оборудования, уменьшив сумму начислений на _____ руб.;
4. Начислить неустойку за нарушение сроков устранения недостатков услуги с _____ (указать дату) до вынесения судебного решения;
5. Взыскать с ответчика в _____ руб. в качестве компенсации за утраченное имущество;
6. Возместить расходы по проведению товароведческой экспертизы, согласно счёту от _____ в сумме _____ руб., и расходы на составление сметы в размере _____ руб.;
7. Взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в сумме _____ руб.;
8. На основании ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу освободить меня от уплаты государственной пошлины.

Приложение:

Дата _____ Подпись _____

10.6 Акт-претензия (образец)

Акт-претензия № _____
по поводу качества предоставления услуг
по централизованному отоплению, снабжению холодной и горячей водой и
водоотведению

г.Уфа _____ « ____ » _____ 20 ____ г.

В соответствии с Договором на управление многоквартирным домом № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г. многоквартирного дома по адресу: г. Уфа, ул. _____ д. _____ кв. _____

ПОТРЕБИТЕЛЬ(И) _____
(фамилия, имя, отчество)

выражает (ют) претензию **ИСПОЛНИТЕЛЮ** _____
(наименование исполнителя услуг)

по поводу качества предоставления услуг по _____ за следующие отклонения от количественных и качественных показателей _____

(например, температуры воздуха в квартире составляет + ____ °С, что на ____ °С ниже нормы) Квартира утеплена.

Измерения температуры проводились поверенным термометром (№ _____).

Срок нарушений от « ____ » _____ 20 ____ г. до « ____ » _____ 20 ____ г.

В связи с изложенным выше, **ИСПОЛНИТЕЛЬ** должен обеспечить соответствующий уровень предоставления услуг; сделать пересчет размера платы за не предоставленные или некачественные услуги.

Настоящий акт составили со стороны **ИСПОЛНИТЕЛЯ**: _____

(должность, подпись, фамилия, имя и отчество)

Адрес _____

Телефон _____

со стороны **ПОТРЕБИТЕЛЯ**: _____

(подпись, фамилия, имя и отчество)

Адрес _____

Телефон _____

В связи с тем, что по заявлению гр. _____ от « ____ » _____ 20 ____ г. к **ИСПОЛНИТЕЛЮ** никто из его представителей в согласованный срок не явился (представитель **ИСПОЛНИТЕЛЯ** гр. _____ отказался подписать акт) настоящий акт подписали

1. **ПОТРЕБИТЕЛЬ**, проживающий по адресу:

ул. _____ д. _____ кв. _____

(подпись, фамилия, имя и отчество)

2. **ПОТРЕБИТЕЛЬ**, проживающий по адресу:

ул. _____ д. _____ кв. _____

(подпись, фамилия, имя и отчество)

10.7 Образец заявления на перерасчет

Руководителю
ОАО (ООО) «Управляющей компании»

Юр. адрес _____

От _____

Адрес _____

Заявление

На основании Жилищного Кодекса РФ, Постановлений Правительства РФ №307 от 23.05.2006 г.; №354 от 6.05.2011 г.; №344 от 16.04.2013 г., прошу Вас осуществить мне перерасчет стоимости услуг по _____ за период с « ____ » до « ____ » 20 ____ года в связи с тем, что _____ (указать отклонение от показателей), о чем были составлены соответствующие акты-претензии по поводу качества предоставления услуг № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года, № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года

Дата.

Ф.И.О (Подпись)

10.8 Образец заявления прокурору

Прокурору _____ района

(города) _____

(Ф.И.О. прокурора) _____

от _____

проживающего по адресу: _____

тел. _____

(фамилия, имя, отчество, адрес проживания, номер телефона (если имеется))

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу провести прокурорскую проверку и защитить мои права по следующим обстоятельствам:

(излагается суть обжалуемого действия или бездействия конкретного лица либо предприятия (учреждения) – подробно описать

причину, побудившую обратиться в прокуратуру района с заявлением)

(подпись заявителя) (дата)

10.9. Образец письма о разрыве договора управления

Руководителю ОАО (ООО)

ПИСЬМО О РАЗРЫВЕ ДОГОВОРА УПРАВЛЕНИЯ

Ранее нами – собственниками помещений многоквартирного жилого дома, расположенного по адресу _____ и ОАО (ООО) _____ был заключен договор управления многоквартирным домом № _____ от _____ 20 ____ года. _____ 20 ____ года на общем собрании собственники помещений многоквартирного жилого дома, расположенного по адресу _____ приняли решение о расторжении договора с ОАО (ООО) _____ и заключение договора управления с иной организацией _____

В соответствии с п.8.2 ст.161 ЖК РФ, «собственники помещений в многоквартирном доме на основании решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме в одностороннем порядке вправе отказаться от исполнения договора управления многоквартирным домом, если управляющая организация не выполняет условий такого договора, и принять решение о выборе иной управляющей организации или об изменении способа управления данным домом».

В соответствии с п. 3.1.1 управляющая организация обязана исполнять обязательства в соответствии с действующим законодательством. Факты нарушения законодательства компанией подтверждаются следующими документами:

– актом Роспотребнадзора по РБ от _____ 20 ____ года.

– _____

При этом, руководствуясь здравым смыслом, _____ 20 ____ года, нами были направлены в адрес вашей организации претензии (текст претензий прилагается).

Ответы, на направленные вам претензии, до настоящего времени не поступили, что нарушает утвержденные законодательством правила делового документооборота.

В связи с вышеизложенным, сообщаем Вам о расторжении договора управления с вашей организацией с _____ 20 ____ года

Председатель совета многоквартирного дома (подпись) (Ф.И.О) (дата)

или (Уполномоченное общим собранием собственников жилого дома лицо)

10.10. Образцы некоторых документов

На основании Приказа Минстроя России от 31 июля 2014 г. № 411/пр «Об утверждении примерных условий договора управления многоквартирным домом и методических рекомендаций по порядку организации и проведению общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах». Хотелось бы сразу обратить ваше внимание, что это лишь рекомендации!

Приложение № 1

к Методическим рекомендациям

по порядку организации и проведению общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 31.07.2014 № 411/пр

Примерная форма сообщения о проведении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме

СООБЩЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ ОБЩЕГО СОБРАНИЯ СОБСТВЕННИКОВ ПОМЕЩЕНИЙ В МНОГОКВАРТИРНОМ ДОМЕ, РАСПОЛОЖЕННОМ ПО АДРЕСУ:

Сообщаем Вам, что по инициативе _____
(указывается Ф.И.О. собственника(ов) помещений в многоквартирном доме и номера их помещений – инициаторов общего собрания)

будет проводиться общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме, расположенном по адресу: _____ в форме голосования _____
(указать форму общего собрания – очная форма или заочное голосование).

Следующая информация указывается в случае проведения общего собрания **в очной форме:**

Дата проведения общего собрания _____

Место проведения общего собрания _____

Время проведения общего собрания _____

Следующая информация указывается в случае проведения общего собрания **в форме заочного голосования:**

Решение по вопросам, поставленным на голосование в соответствии с повесткой дня общего собрания, осуществляется путем заполнения бланка для голосования, приложенного к настоящему сообщению. Бланк для голосования необходимо заполнить до « ____ » _____ 20__ г. В « ____ » часов « ____ » _____ 20__ года заканчивается прием заполненных бланков для голосования и будет произведен подсчет голосов. Просим Вас принять участие в проводимом общем собрании собственников помещений в многоквартирном доме, расположенном по адресу: _____ и передать Ваше решение по поставленным на голосовании вопросам по адресу: _____

Повестка дня общего собрания:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Порядок ознакомления с информацией и (или) материалами, которые будут представлены на данном собрании, и место или адрес, где с ними можно ознакомиться: _____

Дополнительно сообщаем, что если Вы не можете принять личное участие в голосовании на общем собрании, то за Вас может проголосовать Ваш представитель, имеющий доверенность на голосование, оформленную в соответствии с требованиями пунктов 4 и 5 статьи 185 Гражданского кодекса Российской Федерации или удостоверенной нотариально.

Инициатор (инициативная группа): _____
(Ф.И.О., номер помещения, принадлежащего на праве собственности)

_____ *(Ф.И.О., номер помещения, принадлежащего на праве собственности)*

**Приложение № 2
к Методическим рекомендациям**

по порядку организации и проведению общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 31.07.2014 № 411/пр

Примерная форма доверенности на голосование

Доверенность № _____
(дата прописью) _____

Я, _____
(Ф.И.О. собственника помещения в многоквартирном доме)

паспорт серия _____ № _____, выданный « _____ » _____ г. _____

на праве собственника _____
(указываются данные документа, подтверждающего право собственности на помещение в многоквартирном доме, расположенном по адресу: _____, доля в праве общей собственности на общее имущество в данном многоквартирном доме)

настоящим доверяю _____
(Ф.И.О. представителя)

представлять интересы _____
(Ф.И.О. собственника жилого помещения в многоквартирном доме)

на общем собрании собственников многоквартирного дома, расположенного по адресу: _____

с правом голосования по вопросам, поставленным на голосование общим собранием в повестке дня.

Настоящая доверенность выдана сроком на _____ без права передоверия.

Подпись _____ / Ф.И.О. собственника помещения в многоквартирном доме _____ /

**Приложение № 3
к Методическим рекомендациям**

по порядку организации и проведению общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 31.07.2014 № 411/пр

Примерная форма протокола общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме (очная форма)

Протокол № _____
общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме, расположенном по адресу: _____ ул. _____ д. _____, проводимого в форме общего собрания в очной форме « _____ » _____ 20 ____ г.
(наименование муниципального образования)

Инициатор проведения общего собрания собственников помещений: _____
(наименование юридического лица, инициатора общего собрания или Ф.И.О. членов инициативной группы, № их жилых помещений)

Форма проведения общего собрания – очная.

Время проведения _____

Место проведения _____

Общее количество голосов собственников помещений в многоквартирном доме _____ голосов*.

Общая площадь многоквартирного дома _____

Площадь многоквартирного дома, находящаяся в собственности граждан _____

Площадь многоквартирного дома, находящаяся в собственности юридических лиц _____

Площадь многоквартирного дома, находящаяся в государственной (муниципальной) собственности _____

Присутствовали:
Собственники (представители собственников) жилых помещений: _____
(Ф.И.О. собственника жилого помещения, официальное наименование юридического лица)
(указывается документ, подтверждающий право собственности на жилое помещение, и его реквизиты)

Собственники (представители собственников) нежилых помещений: _____
(Ф.И.О. собственника жилого помещения, официальное наименование юридического лица)
(указывается документ, подтверждающий право собственности на жилое помещение, и его реквизиты)

Итого: _____

Собственники (представители собственников) жилых помещений _____ голосов;
Собственники (представители собственников) нежилых помещений _____ голосов.
Всего присутствовало собственников (представителей собственников), обладающих _____ % голосов от общего количества голосов.

На собрание приглашены: _____
(указываются Ф.И.О. лиц, приглашенных участвовать в собрании (например, Ф.И.О. представителей управляющей организации), а также реквизиты документа, подтверждающего личность или полномочия приглашенных и представителей)

Кворум _____ (указать имеется/не имеется).

Общее собрание собственников помещений _____ (указать правомочно/не правомочно).

* В соответствии с ч. 3 ст. 48 Жилищного кодекса Российской Федерации количество голосов, которым обладает каждый собственник помещения в многоквартирном доме на общем собрании собственников помещений в данном доме, пропорционально его доле в праве общей собственности на общее имущество в данном доме.

Повестка дня:

1. Выбор председателя собрания, секретаря собрания, состава счетной комиссии общего собрания.
2. _____
(приводится перечень иных вопросов, внесенных в повестку дня)

1. По первому вопросу повестки дня:

Предлагаются кандидатуры председателя собрания, секретаря собрания, состав счетной комиссии (Ф.И.О.), голосование по списку (по кандидатурам).

По первому вопросу повестки дня слушали: _____
(Ф.И.О., содержание сообщения/выступления/доклада)

Голосовали (по каждой кандидатуре):

за _____, против _____, воздержались _____.

Решение по первому вопросу повестки дня _____ (указать принято/не принято).

Общее собрание постановляет избрать:

председателем собрания _____
(Ф.И.О.)

секретарем собрания _____
(Ф.И.О.)

счетную комиссию в количестве _____ человек в составе: _____
(Ф.И.О.)

2. По второму вопросу повестки дня слушали: _____
(Ф.И.О., содержание сообщения/выступления/доклада)

Предложено: _____

Голосование: за _____, против _____, воздержались _____.

Решение по второму вопросу повестки дня _____ (указать принято/не принято).

Общее собрание постановляет: _____

(приводится решение общего собрания по вопросу, поставленному на голосование, если решение по этому вопросу принято)

Приложения:

1. Реестр собственников помещений в многоквартирном доме (представителей собственников) на _____ листах.
2. Сообщение о проведении общего собрания собственников помещений на _____ листах.
3. Реестр вручения собственникам помещений извещений о проведении общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме на _____ листах.
4. Список регистрации собственников помещений, присутствовавших на собрании.
5. Доверенности представителей собственников помещений в количестве _____ штук.

К протоколу также должны прилагаться материалы по вопросам, поставленным на голосование (например, договор управления многоквартирным домом со всеми приложениями).

Председатель общего собрания _____ / Ф.И.О. /
(подпись)

Секретарь общего собрания _____ / Ф.И.О. /
(подпись)

Члены счетной комиссии: _____ / Ф.И.О. /*
(подпись)

* В соответствии с ч. 1 ст. 46 Жилищного кодекса Российской Федерации решения общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме оформляются протоколами в порядке, установленном общим собранием собственников помещений в данном доме, таким образом, общим собранием собственников может быть принято решение о подписании соответствующего протокола не только председателем общего собрания, секретарем общего собрания и членами счетной комиссии, но и собственниками помещений в многоквартирном доме

Приложение № 4 к Методическим рекомендациям

по порядку организации и проведению общих собраний собственников помещений в многоквартирных домах, утвержденным приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 31.07.2014 № 411/пр

Примерная форма решения собственника помещения в многоквартирном доме по вопросам, поставленным на голосование в повестку дня на общем собрании собственников, проводимом в форме заочного голосования

Многоквартирный дом расположен по адресу: _____

Инициаторы проведения общего собрания собственников помещений в форме заочного голосования: _____

(наименование юридического лица, инициатора общего собрания, или Ф.И.О. членов инициативной группы, № их жилых помещений)

Заполненный бланк решения сдается инициаторам голосования до « ____ » _____ 20 ____ г.

Срок подсчета голосов по вопросам повестки заочного голосования « ____ » _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. голосующего собственника (представителя собственника) помещения № _____

(его доля в праве собственности на помещении)

Общая площадь находящегося в собственности помещения составляет _____ кв. м.

Вид документа, подтверждающего право собственности на помещение: _____

Реквизиты документа, подтверждающего право собственности на помещение: _____

Решения собственника (представителя собственника) помещения по вопросам, поставленным на голосование:

1. «ЗА» _____, «ПРОТИВ» _____, «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» _____.

2. «ЗА» _____, «ПРОТИВ» _____, «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» _____.

3. «ЗА» _____, «ПРОТИВ» _____, «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» _____.

Подпись _____ Дата: « ____ » _____ 20 ____ г.

Оборотная сторона решения собственника помещения в многоквартирном доме УВАЖАЕМЫЙ СОБСТВЕННИК ПОМЕЩЕНИЯ!

Настоящее общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме проводится в форме заочного голосования.

По каждому вопросу, поставленному на голосование, Вы должны поставить только один из вариантов ответа: «ЗА», или «ПРОТИВ», или «ВОЗДЕРЖАЛСЯ» знаками «X» или «V».

Ваш голос по поставленным на голосование вопросам будет признан действительным и, следовательно, не будет учитываться при подсчете голосов в следующих случаях:

- проставления сразу нескольких ответов на один и тот же вопрос;
- не проставления ответов по вопросам, поставленным на голосование;
- не указания сведений о собственнике помещений в многоквартирном доме (представителе собственника);
- если решение собственника помещения в многоквартирном доме по поставленным на голосование вопросам не подписано.

Сведения о представителе собственника помещения помещений в многоквартирном доме заполняются только в случае наличия у последнего доверенности.

Доверенность от имени юридического лица выдается за подписью его руководителя или иного лица, уполномоченного на это его учредительными документами, с приложением печати этой организации.

Дополнительные разъяснения о порядке заполнения решения Вы можете получить по адресу: _____ в период с « ____ » _____ 20 ____ г. по « ____ » _____ 20 ____ г. с _____ до _____ часов.

Каждый собственник помещения в многоквартирном доме имеет право присутствовать при подсчете голосов, который состоится « ____ » _____ 20 ____ г. в « ____ » часов в помещении по адресу: _____

11. ПРИЛОЖЕНИЕ. МАТЕРИАЛЫ С УЧЕТОМ ИЗМЕНЕНИЙ И ПОПРАВОК В НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ АКТЫ ЖИЛИЩНОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РФ В 2015-2016ГГ.)

11.1 Вознаграждение членов совета дома и его председателя

То, что все время ждали собственники помещений многоквартирных домов, члены советов домов, инициативные граждане, обслуживающие организации свершилось.

В 2015 году был введен в действие ФЗ-№176 от 29.06.2015 года «О внесении изменений в ЖК РФ и другие законодательные акты РФ», где статья 161.1 была дополнена частью 8.1 следующим содержанием – «**Общее собрание собственников помещений в многоквартирном доме вправе принять решение о выплате вознаграждения членам совета многоквартирного дома, в том числе председателю совета многоквартирного дома. Такое решение должно содержать условия и порядок выплаты указанного вознаграждения, а также порядок определения его размера**». На первый взгляд все понятно: теперь жители дома могут платить председателю совета... Но при внимательном изучении данной дополнительной части выясняется, что не все так просто. А если быть конкретнее, то появление этой статьи в ЖК РФ так и не решила до конца проблему вознаграждения.

Целью данной работы независимых экспертов является представление рекомендаций собственникам помещений и механизма реализации данного решения законодателей, но без тщательного анализа этой статьи ЖК РФ и сложившейся ситуации в отрасли этого сделать невозможно.

Мы поступим следующим образом:

Первое. Вначале дадим заключение по тексту самой статьи.

Второе. Рассмотрим общий подход к решению этой проблемы.

И третье. Представим для ознакомления варианты исполнения этой статьи в условиях реальной жизни многоквартирного дома.

1. Итак, разбираем текст ч. 8.1 ст. 161.1 ЖК РФ.

1.1. Первое. Обращаем внимание на слово «вправе». **То есть вопрос вознаграждения не является обязанностью**. Значит, жители дома могут принять решение о вознаграждении, а могут и не принимать. Это означает, что никто не может заставить жителей принять решение! Только они сами. Именно они решают на безвозмездной или возмездной основе будет у них существовать совет дома.

1.2. Второе, последовательность рассмотрения вознаграждения: **вначале идет вознаграждение членам совета и только потом приписывается – в том числе председателю совета**. К сожалению, у большинства собственников помещений МКД сложилось мнение, что вознаграждение предназначается только председателю. Это неправильное понимание.

1.3. В третьих, **в тексте этой статьи нет ни слова о механизме реализации данного предложения на законодательном уровне**. А это, как теперь оказывается, и есть самое главное, без чего реализация вознаграждения невозможна. Законодатели, к сожалению, не предложили никаких способов реализации вознаграждения членов совета и председателя МКД. По смыслу норм ЖК РФ деятельность совета

дома является общественной, непредпринимательской, добровольческой. Видимо считая, что эту работу собственники выполняют сами для себя, управляют своим имуществом, а стало быть, никакой оплаты им не требуется. Но по факту это не так, в многоквартирных домах работы для членов совета и председателя очень много, и расходы тоже есть, которые надо компенсировать.

2. Теперь **рассмотрим общий подход к решению данной темы (проблемы)**.

Вопрос вознаграждения можно разделить условно на три части:

Первая часть. Принятие решения о вознаграждении принимается на общем собрании собственников. Здесь видимо не будет никаких вопросов – собрали собрание, проголосовали 2/3-ми голосов и приняли решение.

Вторая часть. Определение источника финансирования. Здесь уже надо задуматься из каких средств будем платить. Здесь надо быть очень внимательными при принятии решения. Задача сложная, но в принципе решаемая.

Третья часть. Финансирование совета дома, условий выплаты вознаграждения, то есть механизм реализации решения собственников. Именно этого звена и не хватает в ФЗ-№176. Вот над решением этой части сегодня и бьются все заинтересованные стороны. Со стороны собственников помещений многоквартирного дома вносятся свои предложения, со стороны органов исполнительной и законодательной власти субъектов свои предложения, со стороны федеральной власти в лице Минстроя РФ свои предложения. Одни предлагают производить вознаграждение со статьи «содержание», другие предлагают это делать с участием третьих лиц т.е. управляющей организации, третьи предлагают за прямой сбор наличными от жителей дома и т.д. и т.п.

Чтобы нам выйти на приемлемые решения по нашему вопросу мы проведем краткий анализ вносимых предложений и получим ответ на вопрос – **Из каких источников нельзя брать денежные средства для вознаграждения, чтобы не нарушать законодательство?**

Итак, нельзя этого делать в следующих ситуациях:

Ситуация 1. Из сложившейся практики, обычно собственники на общем собрании принимают решение о вознаграждении председателя совета или его членов, через управляющую организацию, путем включения отдельной строки в платежку. Как правило, предлагают брать денежные средства из статьи содержания и ремонта общего имущества или статьи управления МКД – это противоречит действующему законодательству. Управляющая организация – это коммерческая структура, у которой по правилам финансового и налогового законодательства, любой рубль, поступившей к ней на расчетный счет, является ее доходом. Этот рубль является выручкой УК, а следовательно с него она должна заплатить налоги. По закону управляющая организация просто не имеет право принимать деньги, которые не являются ее доходом.

Ситуация 2. Управляющая организация оформляет председателя совета, к себе в штат и выплачивает ему зарплату как своему сотруднику, что противоречит содержанию части 2 ст.7 ЖК РФ. Управляющая организация может содержать в своем штате сотрудников, только если это связано с ее деятельностью. А совет дома должен осуществлять контроль за деятельностью УК. То есть это противоречит принципу разумности, когда председатель и члены совета на зарплате УК.

Ситуация 3. Председателю и его членам ничего не платят, но освобождают их от уплаты части коммунальных расходов. То есть получается скрытая оплата, за счет других жильцов дома. Это чревато тем, что любая жалоба в прокуратуру или другие надзорные органы от одного недовольного жильца – и это будет опротестовано, так как не соответствует закону. Функции председателя или члена совета выполняет один человек, а коммунальные услуги потребляют все члены его семьи. Поскольку коммунальные услуги, как и статья «содержание и ремонт общего имущества» в доме, оплачиваются не индивидуально, а за все потребление в помещении, то вычленив индивидуальную долю оплаты коммунальных услуг, приходящуюся на председателя или члена совета дома, нереально. Таким образом, нельзя допускать освобождения председателя или членов совета дома от оплаты за коммунальные услуги.

Ситуация 4. Нельзя включить вознаграждение председателю совета дома в размер платы за содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме по договору управления МКД с последующей выплатой вознаграждения председателю управляющей организацией. Собственники помещений ежемесячно платят управляющей организации за выполнение ею работ и услуг по договору управления. Деятельность совета дома и ее председателя не является услугой УК. Это самостоятельная деятельность выборного органа собственников помещений. Если УК соглашается платить председателю совета дома, она должна заключить с ним договор – трудовой договор или договор оказания услуг, иначе у нее нет законных оснований для выплаты председателю вознаграждения. Но председатель совета не вправе оказывать услуги УК, он представитель другой стороны договора управления. Председатель и члены совета дома не могут получать вознаграждения за свою деятельность от УК в связи с явным конфликтом интересов.

Ситуация 5. Не может использоваться также способ вознаграждения, как принятие решения общим собранием собственников об освобождении председателя совета дома от платы за содержание и ремонт жилого помещения по договору управления МКД. Отношения, связанные с оплатой услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества в МКД, устанавливаются между УК и каждым отдельным собственником помещения в МКД на одинаковых условиях. Это означает, что общее собрание собственников не имеет права принимать решение о том, что кто-либо из собственников, например, председатель совета дома, освобождается от внесения УК платы, установленной на основании договора управления. Такое решение создает неравные условия для собственников помещений в доме. УК также не может освободить председателя совета дома от платы за содержание и ремонт общего имущества, поскольку условия договора управления должны быть одинаковы для всех собственников. Если кто-то из собственников прекращает платить УК, она будет нести убытки, и это отразится на качестве содержания и ремонта общего имущества дома.

3. Рекомендации по вознаграждению совета многоквартирного дома

Как произвести вознаграждение не нарушая закон? Вот предложения независимых экспертов, хотя оно конечно тоже не является окончательным. Но прежде чем говорить о вознаграждении, было бы правильно определить круг прав

и обязанностей совета дома. Чтобы жители дома четко знали, за что они платят взносы. Главным документом, который может ответить на этот вопрос может быть только **«Положение о совете дома»**, который принимается на общем собрании собственников МКД. Правильным будет принятия домом своего «Положения» так как по техническому состоянию, конструктивно и по годам ввода в эксплуатацию дома имеют существенные различия. Именно в нем должно быть заложено все, что отвечает на этот вопрос. Вторым документом по решению этого вопроса будет **Договор управления**. Там в статье «права собственников помещений» должно быть обязательно оговорено о праве собственников этого дома принять решение о вознаграждении своего совета дома (или председателя совета) и указаны источники финансирования. Также если потребуется, то в Договор управления вносятся дополнительные обязанности управляющей организации.

Рассмотрим основные варианты рекомендации вознаграждения, т.е. можно:

Вариант 1. *Возможность предоставления скидок к оплате ЖКУ для членов совета МКД, по решению самой управляющей организации.* Это когда по доброй воле УК заключает соглашение с членами совета договор дарения, то есть прощает долг в размере вознаграждения при ежемесячном начислении платы. В этом случае данная сумма не распределяется на других жильцов, она ложится на убытки самой организации.

Вариант 2. *Сбор собственниками денежных средств наличными и передача их членам совета МКД (так называемый не цивилизационный способ).* Трудность в том, что придется ходить по квартирам и собирать деньги с людей, а это трудно с моральной стороны. Правда тогда каждый житель дома будет знать, за что он платит, какие проблемы в доме и, какая помощь требуется. Но платить подходящий налог с этих денег придется. По логике это самый верный и хороший способ вознаграждения и он более подходит для домов невысоких и малоквартирных.

Вариант 3. *Путь внесения добровольных взносов собственниками помещений для финансирования деятельности совета дома, за счет которых будет выплачиваться вознаграждение председателю совета в соответствии с решением общего собрания.* Полнота и своевременность внесения взносов собственниками зависят только от их доброй воли и порядочности. Такие взносы могут вноситься:

1) *На счет в банке*, по которому оформлена банковская карта, открытый председателем совета дома на свое имя (счет физического лица). Карта находится у общественного кассира (не члена совета дома), средства со счета снимаются совместно с председателем совета и кассиром, который ведет учет расходования средств.

2) *Или в общественную кассу дома.* При создании общественной кассы для сбора наличных средств тоже надо выбрать общественного кассира. Кассир также должен отчитываться перед общим собранием собственников помещений дома о поступлении и расходовании средств общественной кассы.

Если председатель или члены совета получают вознаграждение за свою работу в совете, то они, выполняя требования налогового законодательства, должны подавать декларацию о доходах в налоговую инспекцию и самостоятельно уплачивать подоходный налог.

Вариант 4. Договором управления устанавливаются дополнительные обязанности управляющей организации, действующей по поручению собственников помещений:

1) Начислять и выставять к уплате в платежных документах собственникам помещений в многоквартирном доме взнос, по статье «Вознаграждение председателю и членам совета многоквартирного дома», на выплату вознаграждения членам и председателю совета дома в размере, установленном общим собранием собственников помещений.

2) Источником взносов является поступление денежных средств, не связанных с основной деятельностью управляющей организации по управлению МКД: арендная плата за пользование общим имуществом; плата от размещения рекламной продукции на элементах общего имущества дома снаружи и внутри здания дома; плата за пользование крышей дома (элемент общего имущества) при установке ретрансляционных станций телефонной сотовой связи; проводка кабельной продукции провайдеров кабельного телевидения в местах общего пользования дома и т.п.

3) С периодичностью, предусмотренной общим собранием собственников помещений, выплачивать фактически полученные по данной статье денежные средства членам и председателю совета многоквартирного дома.

Таким образом, фиксируются обязательства управляющей организации перед собственниками помещений по распоряжению по их поручению денежными средствами на определенную цель. При этом управляющая организация не вступает ни в какие правоотношения с членами и председателем совета многоквартирного дома, только собственники помещений (контрагенты по договору управления) вправе требовать от нее надлежащего исполнения обязательств по выплате вознаграждения либо возврату неосновательного обогащения (согласно подпункту 5 пункта 8 статьи 161.1 ЖК РФ председатель совета МКД может выступать по таким спорам по доверенности).

Примечание. Возможно, с течением времени, конечно, будут предложены и другие пути решения вопроса о вознаграждении членов совета и его председателей, но в настоящее время пока выбор средств весьма ограничен. Практика жизни сама определит то, что сегодня нужно предпринять, чтобы граждане, проживающие в многоквартирных домах, чувствовали себя комфортно и безопасно.

11.2 Взыскание задолженности за ЖКУ в порядке приказного производства

С 1 июня 2016 года вступили в силу поправки (закон от 02.03.2016 г. №45-ФЗ) в Гражданский процессуальный кодекс РФ. Данными поправками расширяется перечень требований, по которым может выдаваться судебный приказ, а также вводится процедура упрощенного судебного производства.

1. Судебный приказ по взысканию долгов за ЖКХ

Поправками, внесенными в ст. 122 ГПК РФ, расширен перечень требований, по которым выдается судебный приказ. Теперь судебный приказ может выдаваться, если заявлено требование:

- о взыскании задолженности по оплате жилого помещения и коммунальных услуг, услуг телефонной связи,

- о взыскании обязательных платежей и взносов с членов ТСЖ или строительного кооператива.

Уточнено и само определение «судебный приказ». Это судебное постановление, вынесенное судьей единолично на основании заявления о взыскании денежных сумм или об истребовании движимого имущества от должника по требованиям, предусмотренным статьей 122 ГПК РФ, если размер денежных сумм, подлежащих взысканию, или стоимость движимого имущества, подлежащего истребованию, не превышает 500 тысяч рублей.

Рассмотрение заявления о выдаче судебного приказа происходит в суде в течение 5 дней. Судебный приказ составляется на специальном бланке в двух экземплярах, подписанных судьей. Один экземпляр выдается заявителю (спустя установленный срок для принятия возможных возражений), второй экземпляр остается в производстве суда. Копия приказа направляется должнику.

Порядок исполнения судебного приказа

Взыскание по приказу производится не ранее, чем через 10 дней со дня получения его копии должником. В течение указанного времени должник может представить свои возражения. Если должник не обжаловал выдачу приказа, заявителю выдается экземпляр, скрепленный гербовой печатью. Отсутствие подписи или печати влечет за собой недействительность данного исполнительного документа (ст. 13 Закона №229-ФЗ «Об исполнительном производстве»). По просьбе взыскателя судебный приказ может быть направлен судом для исполнения судебному приставу-исполнителю, в том числе в форме электронного документа, подписанного судьей усиленной квалифицированной электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (ст. 130 ГПК РФ).

В случае неисполнения судебного приказа с должника взыскивается исполнительский сбор (ст. 112 Закона №229-ФЗ), если судебному приставу-исполнителю не будут предоставлены доказательства того, что исполнение было невозможным вследствие действия непреодолимой силы. Постановление судебного пристава-исполнителя о взыскании исполнительского сбора утверждается старшим судебным приставом. Исполнительский сбор устанавливается в размере 7% процентов от подлежащей взысканию суммы или стоимости взыскиваемого имущества, но не менее одной тысячи рублей с должника-гражданина.

Как оспорить судебный приказ по долгам ЖКХ?

Согласно ст. 129 ГПК РФ, должник имеет право подать заявление об отмене судебного приказа, указав на имеющиеся возражения относительно его исполнения. Такое заявление подается в течение 10 дней со дня получения должником копии приказа (ст. 128 ГПК РФ). Если должник не получал судебный приказ или получил через значительный промежуток времени, он указывает на это в заявлении о его отмене, прилагая к заявлению доказательства даты получения копии приказа (почтовый конверт и т.п.). Если срок подачи заявления пропущен, к нему прилагается ходатайство о восстановлении срока.

В определении об отмене судебного приказа судья разъясняет взыскателю, что его требование может быть предъявлено в порядке искового производства

(по обычной процедуре). Копии определения суда об отмене судебного приказа направляются сторонам не позднее 3 дней после дня его вынесения (ст. 129 ГПК РФ).

2. Упрощенное судебное производство

С 01.06.2016 г. в ГПК РФ включена отдельная глава, устанавливающая порядок упрощенного производства, в которой указан перечень категории дел, подлежащих и не подлежащих рассмотрению в порядке упрощенного производства, а также определен порядок обжалования решения суда по делу, рассмотренному в порядке упрощенного производства.

В порядке упрощенного производства будут рассматриваться дела по следующим искам:

- о взыскании денег или об истребовании имущества, если цена иска не превышает 100 тыс. руб., кроме дел, рассматриваемых в порядке приказного производства;
- о признании права собственности, если цена иска не превышает 100 тыс. руб.;
- основанным на представленных истцом документах, устанавливающих денежные обязательства ответчика, которые ответчиком признаются, но не исполняются, и (или) на документах, подтверждающих задолженность по договору, кроме дел, рассматриваемых в порядке приказного производства.

Судья сможет по ходатайству стороны принять решение о рассмотрении других дел в порядке упрощенного производства, но только при наличии двух условий. Во-первых, отсутствие необходимости выяснить дополнительные обстоятельства или исследовать дополнительные доказательства, а также произвести осмотр и исследование доказательств по месту их нахождения, назначить экспертизу или заслушать свидетельские показания. Во-вторых, заявленное требование не должно быть связано с иными требованиями, в том числе к другим лицам, а судебным актом, принятым по данному делу, не должны нарушаться права и законные интересы других лиц.

Если данные условия не выполняются, уже после начала рассмотрения дела в упрощенном порядке, судья обязан будет вынести определение о рассмотрении дела в общем исковом порядке.

По упрощенному порядку рассмотрения дел в определении о принятии заявления к производству суд назначает срок для представления сторонами в суд и направления ими друг другу доказательств и возражений относительно предъявленных требований, который должен составлять не менее 15 дней со дня вынесения соответствующего определения.

После истечения этого срока суд, минуя стадию предварительного заседания, рассмотрит дело без участия сторон и без ведения протокола. Решение по делу будет принято в резолютивной форме, а по ходатайству стороны суд должен будет составить и мотивировочную часть. По общему правилу решение суда вступает в силу в течение 15 дней после вынесения, в течение этого срока оно может быть обжаловано в апелляции.

Памятка

Простое разъяснение упрощенного судопроизводства по должникам ЖКХ

С 1 июня в России начинает действовать упрощенная процедура взыскания долгов за жилищные и коммунальные услуги.

Теперь, если сумма долга не превышает 500 тысяч рублей, коммунальщикам достаточно будет обратиться в мировой суд по месту жительства должника.

Суд на основании представленных документов и без вызова сторон в течение 5 дней вынесет судебный приказ.

Если долгов накопилось за три месяца и более, должнику может быть выслано уведомление о возникновении задолженности и приостановлении или даже отключении услуг. Отключение света или воды – уже достаточно действенная мера, чтобы вразумить должника. Но если она не работает, коммунальщики могут обратиться в суд за взысканием долга. При этом **по новому порядку судья выносит решение единолично, на основании представленных ему документов. Вызывать стороны он не обязан.**

Теперь коммунальщикам не обязательно затевать судебные процессы с каждым жильцом. Заявления о взыскании долгов они могут готовить «оптом». В законе говорится, что взыскиваться могут как деньги, так и движимое имущество. Но материальные ценности изымут за долги только в том случае, если другие способы погасить задолженность не дали результата.

С тех, кто не может заплатить, долг будет взыскиваться приставами, которые могут наложить арест на имущество должника (счета в банке, недвижимость, ценные вещи) и вынести запрет на выезд из страны. В законе нет категорий-исключений. То есть упрощенный порядок применим ко всем, в том числе малоимущим или многодетным собственникам.

Поэтому лучше не доводить дело до суда. Если у собственника сложная жизненная ситуация, к примеру, он потерял работу, то следует обратиться в управляющую компанию с просьбой предоставить отсрочку по платежам. В этом случае управляющая компания не будет спешить с подачей в суд и, не исключено, не станет начислять пени.

Изменения, вступившие в силу, направлены не против сознательных собственников, а против тех, кто не собирается платить по счетам. Они игнорируют извещения, не приходят на заседания суда. Есть люди, которые купили квартиру и не платят за нее год, два.

По данным Минстроя, за жилищно-коммунальные услуги своевременно не платят около 23 процентов собственников. И с 2016 года увеличен размер штрафов и пеней за неуплату.

11.3 За подделку протокола общего собрания собственников жилых и нежилых помещений многоквартирного дома – уголовная ответственность!

Считаем необходимым подробнее разъяснить: Почему за подделку протокола собрания теперь грозит уголовная ответственность.

Ранее в судебно-следственной практике существовала крайне неприятная особенность, когда соответствующие органы отказывались возбуждать уголовные

дела по статье 327 УК РФ «Подделка, изготовление или сбыт поддельных документов» в том случае, когда было явно видно, что протокол общего собрания собственников сфальсифицирован, подделаны подписи отдельных собственников, а протокол и вовсе оформлен задним числом.

Причина отказа всегда была одна и та же: протокол общего собрания собственников жилья в многоквартирном жилом доме и решения собственников, по мнению органов следствия, не являлись официальными документами, тогда как соответствующая статья 327 Уголовного кодекса гласит:

«Подделка удостоверения или иного официального документа, предоставляющего права или освобождающего от обязанностей, в целях его использования либо сбыт такого документа, а равно изготовление в тех же целях или сбыт поддельных государственных наград Российской Федерации, РСФСР, СССР, штампов, печатей, бланков – наказываются ограничением свободы на срок до двух лет, либо принудительными работами на срок до двух лет, либо арестом на срок до шести месяцев, либо лишением свободы на срок до двух лет».

В результате мы видели, что нечистые на руку организации или отдельные собственники подделывали протоколы собрания, нарушали процедуру проведения собрания, в результате чего собственники несли огромные финансовые убытки, но никто не нес уголовной ответственности и никто нечего не мог сделать.

В ряде подобных случаев можно было бы возбудить уголовные дела по статье 159 УК РФ «Мошенничество», но органы правопорядка не спешили этого делать, а обманутых собственников отправляли в обычный гражданский суд самостоятельно отстаивать свои права.

Что будет сейчас?

Сейчас, протокол общего собрания собственников многоквартирного жилого дома является официальным документом, в силу того, что это определено частью 1 статьи 46 обновленного Жилищного кодекса РФ:

«Решения и протокол общего собрания собственников помещений в многоквартирном доме являются официальными документами как документы, удостоверяющие факты, влекущие за собой юридические последствия в виде возложения на собственников помещений в многоквартирном доме обязанностей в отношении общего имущества в данном доме, изменения объема прав и обязанностей или освобождения этих собственников от обязанностей, и подлежат размещению в системе лицом, инициировавшим общее собрание»

И теперь с момента вступления в силу новых поправок в ЖК РФ с 1 июля 2015 года подделка протокола общего собрания собственников подпадает под статью 327 Уголовного кодекса РФ. Из судебной практики в сфере ЖКХ наиболее частыми нарушениями являются следующие: рейдерские захваты для смены управляющей компании, рейдерские захваты объемов работ по обслуживанию многоквартирных домов. Сценарий, как правило, следующий: некая организация решила вытеснить конкурентов и забрать себе объемы работ по многоквартирному дому (например, облуживание лифтов, домофонных систем, оказание клининговых услуг и т.п.). Зная свою неспособность сделать это по-честному, она по предварительному сговору с руководителем управляющей организации, которая обслуживает данные дома, имитирует проведение общих собраний собственников помещений многоквартирного

дома (т.е. реально не проводит общее собрание), «оформляет» решения и протоколы таких общих собраний и представляет их управляющей организации. Управляющая организация «не замечает» фальсификации представленных документов и на основании их принимает решение о смене подрядчика по оказанию услуг в данных домах. Необходимо довести до всех участников таких мероприятий следующее, **суды однозначно признают нарушителями законодательства:** 1) лиц, подписывающих сфальсифицированные решения и протоколы общих собраний – это члены счетных комиссий, председатели и секретари общих собраний 2) и руководителей управляющих организаций, принявших к исполнению сфальсифицированные протоколы, договора (представители рейдерских организаций, как правило, к ответственности не привлекаются). Нарушителям закона только остается ждать, по какой статье будут в суде рассматриваться их дела или по ст. 327 УК РФ, или по ст.159 УК РФ.

Порядок действий собственников многоквартирного дома если они хотят доказать, что протокол общего собрания сфальсифицирован

Такое решение может принять только суд. Предварительно – до обращения в суд – следует собрать доказательства.

1) Обратиться в Общество защиты прав потребителей с просьбой провести экспертизу Протокола (заплатить там требуемую некоторую сумму) – возможно согласятся.

2) Обратиться в Государственный комитет жилищного и строительного надзора РБ о проверке Протокола (пп.1.1 п.1.ст.46 ЖК РФ) – указывая на конкретные нарушения:

- не было надлежащего сообщения (уведомления) разосланного почтовым отправлением (заказным письмо) тогда как способ уведомления в виде развешивания плакатов на видных местах ранее собранием не утверждался;
- не было проверки полномочий – нет листка регистрации (списка присутствующих физических и юридических лиц) – невозможно определить полномочия;
- не было кворума;
- не был избран ни председатель, ни секретарь, ни члены счетной комиссии;
- инициатор проведения собрания – не имел полномочий – нет прав собственника;
- в повестку дня включены вопросы, выходящие за пределы полномочий собрания;
- не указано, кто выступил, кто и что предложил;
- не указаны результаты голосования по каждому вопросу;
- не отмечено, где хранится протокол и как можно с ним познакомиться;
- протокол не подписан председателем и секретарем, членами счетной комиссии;

3) После чего надо начинать штурм Государственного комитета по жилищному и строительному надзору РБ:

- звонить с утра до ночи с разных телефонов – узнавать, как проходить внеплановая проверка, почему жителей не вызывают и т.д.;
- группами по 2-3 человека регулярно навещать к начальнику ГЖИ с жалобой на волокиту и пристрастность подчиненного ему персонала.

Это может повлиять на принятие объективного (которое нам собственно и надо) решения.

Это в 100 раз легче, чем того же результата добиваться в суде!

4) Как только засияет победа по п.2 – с жалобой к прокурору. Цель пополнить доказательственную базу.

5) Также нужно начинать «кошмарить» фигурантов нарушения среди жителей дома.

В основу взять сообщение о том, что Госдума РФ установила уголовную ответственность за воспрепятствование волеизъявлению собственников жилья по управлению многоквартирным домом.

Также, согласно поправкам к ЖК РФ (ФЗ-№176 от 29.06.2015года), решения и протоколы стали официальными документами, и подделка решений собрания жильцов о выборе способа управления многоквартирным домом, либо невыполнение решений собрания жильцов о выборе способа, а также о смене управляющей компании наказываются штрафом в размере до двухсот тысяч рублей, либо исправительными работами на срок до двух лет, либо лишением свободы на срок до пяти лет (статья 327 УК РФ).

Те же деяния, совершенные должностным лицом органа государственной власти предлагается наказывать штрафом в размере от двухсот тысяч до трехсот тысяч рублей, либо лишением свободы на срок до пяти лет с обязательным лишением права занимать должности в органах государственной власти и местного самоуправления в течение десяти лет» (КоАП РФ).

Но в любом случае – до тех пор, пока не появится заключение (госоргана или иного органа) о фальсификации протокола в суд соваться нечего. А в суд идти – понадобятся еще и свидетели. Значит надо подготовить свидетельскую базу тоже.

При соблюдении вышеперечисленных условий, вероятность доказательства фальсификации решений и протокола общего собрания собственников многоквартирного дома резко увеличивается и позволит принять положительное для вас решение.

Приложение (УК РФ)

1. Статья 327 УК РФ. «Подделка, изготовление или сбыт поддельных документов, государственных наград, штампов, печатей, бланков»:

Ч.1.ст.327. Подделка удостоверения или иного официального документа, предоставляющего права или освобождающего от обязанностей, в целях его использования либо сбыт такого документа, а равно изготовление в тех же целях или сбыт поддельных государственных наград Российской Федерации, РСФСР, СССР, штампов, печатей, бланков – наказываются:

1. ограничением свободы на срок до двух лет,
2. либо принудительными работами на срок до двух лет,
3. либо арестом на срок до шести месяцев,
4. либо лишением свободы на срок до двух лет.

Ч.2. ст.327. Те же деяния, совершенные с целью скрыть другое преступление или облегчить его совершение, наказываются:

1. принудительными работами на срок до четырех лет
2. либо лишением свободы на тот же срок.

Ч. 3. ст. 327. Использование заведомо подложного документа – наказывается:

1. штрафом в размере до восьмидесяти тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до шести месяцев,

2. либо обязательными работами на срок до четырехсот восьмидесяти часов,
3. либо исправительными работами на срок до двух лет,
4. либо арестом на срок до шести месяцев

2. Статья 159 УК РФ. «Мошенничество»:

Часть 1. Мошенничество, то есть хищение чужого имущества или приобретение права на чужое имущество путем обмана или злоупотребления доверием – наказывается:

1. штрафом в размере до ста двадцати тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до одного года,
2. либо обязательными работами на срок до трехсот шестидесяти часов,
3. либо исправительными работами на срок до одного года,
4. либо ограничением свободы на срок до двух лет,
5. либо принудительными работами на срок до двух лет,
6. либо арестом на срок до четырех месяцев,
7. либо лишением свободы на срок до двух лет.

Часть 2. Мошенничество, совершенное группой лиц по предварительному сговору, а равно с причинением значительного ущерба гражданину – наказывается:

1. штрафом в размере до трехсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до двух лет,
2. либо обязательными работами на срок до четырехсот восьмидесяти часов,
3. либо исправительными работами на срок до двух лет,
4. либо принудительными работами на срок до пяти лет с ограничением свободы на срок до одного года или без такового,
5. либо лишением свободы на срок до пяти лет с ограничением свободы на срок до одного года или без такового.

Часть 3. Мошенничество, совершенное лицом с использованием своего служебного положения, а равно в крупном размере – наказывается:

1. штрафом в размере от ста тысяч до пятисот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного года до трех лет,
2. либо принудительными работами на срок до пяти лет с ограничением свободы на срок до двух лет или без такового,
3. либо лишением свободы на срок до шести лет со штрафом в размере до восьмидесяти тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до шести месяцев
4. либо без такового и с ограничением свободы на срок до полутора лет либо без такового.

Часть 4. Мошенничество, совершенное организованной группой либо в особо крупном размере или повлекшее лишение права гражданина на жилое помещение – наказывается

1. лишением свободы на срок до десяти лет со штрафом в размере до одного миллиона рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до трех лет
2. либо без такового и с ограничением свободы на срок до двух лет либо без такового.

11.4. Проблемы жильцов коммунальной квартиры, а также должен ли новый владелец квартиры платить за долги прежнего владельца

Один из проблемных вопросов при оплате коммунальных услуг – кто должен платить, если в коммунальной квартире имеется несколько собственников. Из судебной практики ответим на этот вопрос, рассмотрев весьма распространенную ситуацию.

1. Коммунальная квартира, где прописаны три семьи, но фактически проживают две, а платежный документ приходит из расчета на троих. Владельцы квартиры, чтобы не платить за отделившуюся от них еще одну собственницу жилья, отправились в суд и в итоге добились, чтобы с каждым из них управляющая компания заключила договоры, исходя из доли в общей собственности. И так, двое собственников квартиры обратились в районный суд. В их иске была просьба обязать управляющую компанию присылать платежные документы каждому персонально, а не один квиток на квартиру. Со слов истцов вырисовывалась следующая картина. Хорошая квартира в центре города принадлежит одновременно трем хозяевам. Однако третий владелец в ней не проживает и, соответственно, за услуги ЖКХ не платит. Поэтому коммунальные платежи за нее платят истцы. В связи с этим совладельцы заключили соглашение, согласно которому оплата услуг и расходов по содержанию квартиры должна производиться пропорционально их долям в праве собственности. А она у всех троих разная. На основании этого соглашения они обратились к управляющей компании, обслуживающей дом, с просьбой направлять каждому отдельный счет на оплату коммунальных услуг, но получили отказ. Тогда владельцы квартиры и обратились в суд.

Районный суд признал требования истцов законными и обязал управляющую компанию заключить с ними отдельные договоры об оказании соответствующих услуг пропорционально их долям в жилом помещении и производить раздельное начисление квартплаты. Управляющая компания с таким решением не согласилась и обжаловала судебное решение, но безрезультатно. Верховный суд оставил его без изменения. **Если в квартире несколько собственников, счет им за услуги ЖКХ должны поделить.**

2. **Рассмотрим еще одну ситуацию, которая встречается в нашей жизни.** По подсчетам специалистов в жизни есть ситуации, когда отсутствующий жилец, не платит и копит долги. Так же **нередко прежние хозяева проданного жилья оставляют новым жильцам долги, в том числе и по коммуналке.** О том, что такие долги есть, обычно выясняется при оплате коммунальных услуг уже новыми хозяевами. Как правило, суммы в таких платежках огромные – в основном за счет набежавших пеней. В управляющей компании поначалу успокаивают граждан, столкнувшихся с подобными проблемами. Новые хозяева доводят до управляющей компании, что на их имя открыт новый лицевой счет с момента регистрации. Но управляющая компания пропускает это мимо ушей. И через некоторое время начинает угрожать выселением и требует погашения долга за коммунальные услуги.

Как вести себя в подобных случаях? В договорах купли-продажи квартиры о задолженности за коммунальные услуги ничего не говорится. Обычно продавцы (прежние хозяева) умышленно скрывают такую информацию.

Новым жильцам по поводу прежних долгов надо знать главное:

1. Права выселять людей у управляющей компании нет и никогда не будет.
2. Выселить имеет право лишь суд. Да и то, когда его решение вступит в законную силу. Но даже к такому акту управляющую компанию не подпустят. Выселять дано право лишь службе судебных приставов.
3. Но главное то, что ни один суд не может вас обязать платить чужие долги. Новый собственник не должен погашать задолженность бывшего собственника квартиры.

Давление управляющей компании объясняется просто: они не хотят взыскивать долги с предыдущего владельца – долго и дорого. Поэтому оказывают давление, надеясь «взять на шантаж». Адвокаты в подобных случаях рекомендуют при первых же попытках выманить деньги обратиться в прокуратуру с заявлением, что с вас незаконно вымогают путем запугивания деньги. Как правило, одного такого письма хватает, чтобы управляющая компания сразу про вас забыла.

4. Счастливым покупателям вторичного жилья необходимо помнить, что по Жилищному Кодексу РФ (пункт 5 статья 153) обязанность по внесению платы за коммунальные платежи возникает у собственника только с момента возникновения права собственности на жилое помещение.

5. Есть еще нужные в подобных случаях статьи законов. Так, по части 2 статьи 223 Гражданского кодекса РФ, в случаях, когда отчуждение имущества подлежит государственной регистрации, право собственности у приобретателя возникает с момента такой регистрации, если иное не установлено законом. А по пункту 1 статьи 131 и пункту 1 статьи 551 Гражданского кодекса РФ, право собственности, возникновение, переход и прекращение подлежат государственной регистрации.

6. Есть еще пункт 2 статьи 551 того же Гражданского кодекса РФ. В нем сказано, что исполнение договора купли-продажи недвижимости до государственной регистрации перехода права собственности не является основанием для изменения их отношений с третьими лицами.

Из всего перечисленного следует вывод: обязанность по внесению платы за жилое помещение и коммунальные услуги возникает у гражданина, приобретшего его на основании договора купли-продажи, с момента государственной регистрации права собственности на него, следовательно, требование о взыскании с нового собственника задолженности по оплате за жилищно-коммунальные услуги в период времени, когда данная квартира ему не принадлежала незаконно. Ну а погашение накопленной задолженности предыдущего собственника перед управляющей компанией – это обязанность предыдущего собственника и головная боль управляющей компании.

Примечание. Если счет за услуги прежних хозяев все же пришел, то первый шаг – обращение в управляющую компанию с письменным заявлением о том, что вы, как новый собственник квартиры, задолженность не признаете. Желательно приложить копии документов, подтверждающих право собственности. Отправить все надо заказным письмом с описью вложения. А можно лично отнести заявление в двух экземплярах в управляющую компанию с обязательной отметкой на втором экземпляре о том, что заявление принято.

Умение отстаивать свои права, опираясь на несложные правовые документы, поможет вам не только в этих случаях, но и в будущей вашей жизни.

11.5 Ошибки при составлении договоров управления многоквартирными домами

В соответствии со ст. 432 ГК РФ, пропуск хотя бы одного существенного условия к Договору управления (ДУ), согласно ЖК РФ, означает, что Договор считается незаключённым.

Перечислим наиболее часто повторяющиеся ошибки, которые совершают собственники помещений многоквартирных домов и управляющие организации (УО).

1. Дублирование текста статей ГК и ЖК РФ

Копировать в Договоре управления пункты из ГК РФ и ЖК РФ бессмысленно и излишне. Положения этих нормативно-правовых актов и так распространяются на действие договора.

2. Неправильное определение даты заключения договора

Датой заключения Договора считается не дата его подписания, а дата, с которой УО начинает управление МКД. Дата заключения прописывается в тексте ДУ.

3. Отсутствие в Договоре описания состава общего имущества (ОИ) МКД и адреса данного МКД

Наличие этой информации является обязательным требованием к ДУ, установленным ст. 162 ЖК РФ. Обратите внимание, что под описанием состава ОИ имеется в виду не общее определение понятия, а перечень конкретных объектов имущества.

4. Фиксированная цена договора

В ДУ должен быть прописан порядок определения цены Договора, размера платы за содержание и ремонт жилого помещения и размера платы за коммунальные услуги (КУ). Если цена Договора фиксирована, изменить её можно только по согласованию с собственниками помещений МКД. В случае, если общее собрание собственников (ОСС) не примет изменение цены, УО вынуждена будет осуществлять управление МКД по прежней цене.

5. Неправильный расчёт цены договора

Цена ДУ складывается из четырёх составляющих:

- **содержание ОИ** – плата за содержание ОИ представляет собой сумму стоимости выполненных работ и предоставленных услуг и стоимости КУ в целях содержания ОИ.

- **текущий ремонт ОИ** – стоимость текущего ремонта определяется для каждого МКД индивидуально в зависимости от стандартов жилища и стандартов эксплуатации

- **управление МКД** – плата за управление МКД равняется стоимости выполнения стандартов, утверждённых ПП РФ №416

- **коммунальные услуги** – тарифы на КУ устанавливаются ОМС. В ДУ фиксируется порядок расчёта платы за КУ со ссылкой на тарифы, но не конкретная цена.

6. Отсутствие в договоре порядка ежегодной индексации цен на работы и услуги

В ДУ прописывается формула изменения цены на работы и услуги. В противном случае вы можете столкнуться с ситуацией, когда собственники не согласуют вам изменение цен на работы и услуги по договору.

7. Отсутствие в договоре порядка внесения платы

Плату за КУ собственники могут перечислять через УО или напрямую РСО. Однако следует помнить, что неполный расчёт за оказанные КУ может стать

поводом для жалобы ресурсоснабжающей организации в ГЖИ и внеплановой проверки УО.

8. Отсутствие в договоре порядка изменения перечня предоставляемых работ и услуг

Если порядок изменения такого перечня не прописан в ДУ, то каждый раз при необходимости добавить в перечень те или иные работы и/или услуги придётся заключать дополнительное соглашение.

9. Перечень работ и услуг меньше минимального перечня услуг и работ

В соответствии с ПП РФ № 491, УО ответственна за надлежащее содержание ОИ МКД и должна обеспечить выполнение всех необходимых для этого работ и услуг, независимо от того, прописаны они в договоре или нет.

10. Плохо прописанные права и обязанности сторон

Качественно составленный перечень прав и обязанностей сторон может значительно упростить работу УО. Например, в ДУ следует указать, что собственник обязан обеспечить доступ **представителей управляющей организации** в принадлежащее ему помещение для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирных инженерных коммуникаций, санитарно-технического или другого оборудования, для выполнения ремонтных работ в заранее согласованное время, аварийных работ – в любое время и т.п.

11. Отсутствие в ДУ перечня КУ

Согласно Постановлению правительства РФ от 06.05.2011 №354 исполнителем коммунальных услуг является УО, а не РСО, поэтому перечень КУ и информация о них является обязательным пунктом ДУ.

12. Отсутствие в ДУ порядка осуществления контроля деятельности УО

УК обязана по запросам предоставлять собственникам документы и информацию, касающиеся управления МКД. В ДУ следует прописать, в каком виде будет предоставляться такая информация. Лучше это указать отдельным приложением к ДУ.

13. Отсутствие в ДУ порядка урегулирования споров

Включение в ДУ пункта о претензионном порядке досудебного урегулирования споров защитит УО от недобросовестных конкурентов, а собственников помещений от конфликта с УО.

14. Отсутствие в ДУ порядка изменения и расторжения ДУ

Изменение и/или **расторжение договора управления МКД** осуществляются в порядке, предусмотренном ст. 450-453 ГК РФ. УК может расторгнуть ДУ в одностороннем порядке. По инициативе собственников ДУ также может быть расторгнут по основаниям, установленным ст. 162 ЖК РФ.

15. Отсутствие одного или нескольких обязательных приложений

Дополнительными приложениями к обязательным основным в ДУ являются:

- реестр собственников помещений (согласно Приказу Минстроя РФ от 31.07.2014 № 411/пр);

- перечень технической документации МКД и иных документов, связанных с управлением МКД (согласно ПП РФ № 491);

- сведения о собственниках по правоустанавливающим документам и их доле в праве на ОИ в МКД (согласно Приказу Минэкономразвития РФ от 23.12.2013 № 765);

- информация о лицах, уполномоченных собственниками для взаимодействия с УО

11. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ДРУГИХ МАТЕРИАЛОВ

1. Конституция Российской Федерации.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
3. Жилищный кодекс Российской Федерации.
4. Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».
5. Федеральный закон от 30.12.2004 №210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса».
6. Правила предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 №307.
7. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491.
8. Правила пользования жилыми помещениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 21.01.2006 №25.
9. Правила и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 №170.
10. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях. СанПиН 2.1.2.2645-10 от 10.06.2010 г.
11. ГОСТ Р 51617-2000 «Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия».
12. Федеральный закон от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
13. Постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов».
14. Постановление Правительства РФ от 23 сентября 2010 г. №731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами».
15. Закон Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 г. № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» (далее – Закон №391-з).
16. Общероссийский классификатор услуг населению, утвержденный постановлением Госстандарта РФ от 28.06.1993 №163.
17. Федеральный закон №200 от 28.06.2014 года «О внесении изменений в Жилищный Кодекс РФ и отдельные законодательные акты РФ».
18. Федеральный закон №212 от 21 июля 2014 года «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».
19. Публикации в периодических изданиях. Информационных порталов ЖКХ и электронных ресурсов различных субъектов РФ и специализированных организаций в интернете, работающих в сфере коммунального комплекса.
20. Федеральный закон №2202-1 от 17.01.1992 г. «О прокуратуре Российской Федерации».
21. Федеральный закон №45 от 02.03.2016 г. «О внесении поправок в Гражданский процессуальный кодекс РФ».
22. Федеральный закон №176 от 29.06.2015 г. «О внесении поправок в жилищный кодекс РФ и другие нормативно-правовые акты РФ».



Тетлянов Александр Владимирович

Эксперт ЖКХ Национального фонда поддержки региональных антикризисных программ

115432, г. Москва, ул. Проспект Антропова, 18, тел.: +7 (499) 755-83-85
+7 (937) 472-90-98, tetlanov@yandex.ru

Арбитр-третейский судья Первого Арбитражного учреждения Российской Федерации

450075, Республика Башкортостан, г. Уфа, тел.: +7 (347) 299-00-02, +7 (937) 472-90-98
www.treteisky-sud, ufa@treteisky-sud, tetlanov@yandex.ru

