



**НАРОДНЫЙ
КОНТРОЛЬ
В СФЕРЕ ЖКХ**



**ОБЩЕСТВЕННАЯ
ПАЛАТА
КРАСНОЯРСКА**

**Семинар 10-2019:
Фиксируем низкое качество оказания
коммунальных услуг и нарушения в работе
управляющей компании, а также требуем
перерасчеты**

Докладчик:

Председатель комиссии по городскому хозяйству и экологии
Общественной палаты города Красноярск

Иванов Дмитрий Владимирович

О чем поговорим?

- Как зафиксировать факт нарушения качества оказания услуг ЖКХ или факт отсутствия данных услуг?
- Что делать, если исполнитель всячески препятствует составлению подобного акта?
- Как наказать исполнителя за отказ в составлении актов и отказ в проведении проверок?
- Как и в каком порядке должен предоставляться перерасчет?
- Что делать, если перерасчет не делают?

Как зафиксировать факт нарушения качества оказания услуг ЖКХ или факт отсутствия данных услуг?

Порядок ФИКСАЦИИ НАРУШЕНИЙ И СОСТАВЛЕНИЯ АКТОВ

- Акты, фиксирующие возникновение проблем как с коммунальными так и с жилищными услугами составляются одинаково.
- Согласно пункту 16 Правил изменения размера платы за содержание 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, утвержденным постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. N 491,
акт нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ составляется в порядке, установленном Правилами № 354.

Порядок ФИКСАЦИИ НАРУШЕНИЙ И СОСТАВЛЕНИЯ АКТОВ

- Вы обращаетесь в УО с заявлением о нарушении качества (п. 106-18 Правил № 354),
- Аварийно-диспетчерская служба должна отвечать на телефонный звонок в течение 5 минут (абз.2 п.13 Правил № 416). А если нет технической возможности это сделать, то они или должны или перезвонить в течение 10 минут, или дать возможность оставить голосовое сообщение, которое «аварийка» также должна рассмотреть не позднее 10 минут,
- Сотрудник, принявший заявление обязан сообщить свое ФИО, должность, номер и время принятия заявки (п. 106 Правил № 354),
- Проверка по заявлению производится не позднее 2 часов с момента его получения, по окончании проверки составляется Акт (п. 108 и п. 109 Правил № 354),

Порядок ФИКСАЦИИ НАРУШЕНИЙ И СОСТАВЛЕНИЯ АКТОВ

- Акт проверки составляется в количестве экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывается такими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй экземпляр остается у исполнителя, остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвующим в проверке.
- При уклонении кого-либо из заинтересованных участников проверки от подписания акта проверки такой акт подписывается другими участниками проверки и не менее чем 2 незаинтересованными лицами (п. 109 правил № 354),

Что делать, если
исполнитель всячески
препятствует составлению
подобного акта?

Порядок ФИКСАЦИИ НАРУШЕНИЙ И СОСТАВЛЕНИЯ АКТОВ

- В случае непроведения исполнителем проверки в срок, а также в случае невозможности уведомить его о факте нарушения качества предоставляемых услуг в связи с ненадлежащей организацией работы круглосуточной аварийной службы потребитель вправе составить акт проверки качества предоставляемых коммунальных услуг в отсутствие исполнителя.
- В таком случае указанный акт подписывается не менее чем 2 потребителями и председателем совета многоквартирного дома или ТСЖ (п. 110.1 правил № 354).

Если Акт так и не был составлен

- При разрешении споров о перерасчете платы за коммунальные услуги ненадлежащего качества, факт неоказания или ненадлежащего оказания такой услуги может подтверждаться не только составленным актом, но и любыми другими средствами доказывания, предусмотренными ст. 55 ГПК РФ (показания свидетелей, аудио-видеозаписи, заключения эксперта),
- (п. 22 Постановления Пленума ВС РФ от 27.06.2017 № 22)

Как наказать исполнителя за
отказ в составлении актов и
отказ в проведении
проверок?

Жалуемся в ГЖИ!

- Отказ в составлении акта в установленные сроки является нарушением лицензионных требований управляющей компанией.
- Подтвердить факт отказа можно диктофонной записью или другим способом доказывания.

Как и в каком порядке
должен предоставляться
перерасчет?

Перерасчет

- Исполнитель коммунальных услуг, попустивший нарушение качества предоставления услуг, **обязан произвести перерасчет размера платы** за такую услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги,
- (п. 150 Правил № 354)

Перерасчет

- При предоставлении исполнителем потребителю коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, **потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней)** в размере, указанном в Законе Российской Федерации "О защите прав потребителей".
- (п.157 Правил № 354)

При «прямых договорах»

- Если исполнителем является РСО которая в соответствии с договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, не осуществляет обслуживание внутридомовых инженерных систем, то такая организация производит изменение размера платы за коммунальную услугу в том случае, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в ее предоставлении возникли до границы раздела элементов внутридомовых инженерных систем и централизованных сетей инженерно-технического обеспечения.

При «прямых договорах»

- В указанном случае, если нарушение качества коммунальной услуги и (или) перерывы в предоставлении коммунальных услуг, превышающие их установленную продолжительность, возникли во внутридомовых инженерных системах, то изменение размера платы за коммунальную услугу не производится, а потребители вправе требовать возмещения причиненных им убытков, в том числе вызванных внесением платы за непредоставленную коммунальную услугу или коммунальную услугу ненадлежащего качества с лиц, привлеченных для обслуживания внутридомовых инженерных систем (п. 103 правил № 354).

Статья 31 ЗоЗПП. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

- 1. 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, **подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.**

Нарушение порядка начисления оплаты

- С 1 января 2017 года **если УК/ТСЖ или РСО неправильно рассчитали плату за коммунальные услуги, и это привело к необоснованной переплате, потребитель вправе потребовать уплаты штрафа в свою пользу в размере 50% от переплаченного,**
- (п. 155.1 Правил № 354)

Нарушение порядка начисления оплаты

- При поступлении обращения потребителя с письменным заявлением о выплате штрафа исполнитель **не позднее 30 дней со дня поступления обращения обязан провести проверку** правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги и принять решение о перерасчете и выплате штрафа или отказе.

Что делать, если перерасчет
не делают?

Жалуемся в ГЖИ!

- Отказ в проведении перерасчета в установленные сроки также является нарушением лицензионных требований управляющей компанией.

Обращаемся в Суд!

- Иски о защите прав потребителей до 50 000 р подсудны мировым судам,
- Иски о защите прав потребителей свыше этой суммы подсудны судам общей юрисдикции (районным судам).

Обращаемся в Суд!

- Разбираем на примере:
- Решение № М-6535/2013 2-488/2014 2-488/2014~М-6535/2013 от 11 февраля 2014 г.
- Магаданский городской суд (Магаданская область)

Решение № М-6535/2013 2-488/2014 2-488/2014~М-6535/2013 от 11.02.2014 г

- Управляющая компания (ответчик) не убиралась в подъезде,
- Акты приемки работ, подписываемые председателем совета дома – не составлялись,
- Акты фиксации оказания услуг ненадлежащего качества также не составлялись, однако истец неоднократно обращался с жалобами в ГЖИ и местную администрацию.

Выводы суда по данному делу:

- В соответствии с пунктом 40 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491, собственники жилых помещений в соответствии с условиями договора вправе: проверять объем, качество и периодичность оказания услуг и выполнения работ; требовать от ответственных лиц устранения дефектов и проверять полноту и своевременность их устранения.

Выводы суда по данному делу:

- В соответствии с преамбулой закона РФ «О защите прав потребителей» данный закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и исполнителями услуг, устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (преамбула Закона «О защите прав потребителей»).

Таким образом, Закон «О защите прав потребителей» распространяется на отношения между управляющими организациями и гражданами – потребителями оказываемых им платных услуг.

Выводы суда по данному делу:

- При этом указанный Закон, бремя доказывания обстоятельств, освобождающих исполнителя от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства относит на исполнителя услуг (пункт 4 статьи 13, пункт 5 статьи 14, пункт 6 статьи 28 Закона «О защите прав потребителей»).
- На основании изложенного, суд приходит к выводу, что обязанность доказать факт оказания услуг по уборке общих помещений многоквартирного жилого дома по <адрес> и надлежащее качество этих услуг лежит на ответчике по делу – ООО «Жилсервис-Центр».

Решение № 2-56/2012 от 2 марта 2012 г. по делу № 2-56/2012

Правобережный районный суд г. Липецка (Липецкая область)

- УК (ответчик) не следила за кровлей, что привело к заливанию квартиры,
- Был составлен акт заливания, актов о том, что УК не надлежащим образом выполняла свои обязанности не составлялось,
- Также были результаты проверки, проведенной ГЖИ, в ходе которой было установлено, что в кровле имеются повреждения,
- Суд обязал УК выплатить компенсацию за нанесенный ущерб, сделать перерасчет платы за жилищную услугу и т. д.

Обращаемся в Суд!

- Председатель совета многоквартирного дома на основании доверенности, выданной собственниками помещений в многоквартирном доме, выступает в суде в качестве представителя собственников помещений в данном доме по делам, связанным с управлением данным домом и предоставлением коммунальных услуг (п.5 ч.8 ст.161.1 ЖК РФ)

Следующие семинары в 2019 году

Следующие семинары в 2019 году:

- **18 сентября** – Плата за коммунальные услуги. Об ее начислении, о пени и о перерасчетах.
- **2 октября** – Экономическое обоснование оплаты услуг управляющей компании.
- **16 октября** – Защищаем свои права в ЖКХ через суд.
- **30 октября** – Договор управления многоквартирным домом.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Наш сайт: нкжкх.рф

Адрес нашей приемной:

г. Красноярск, ул. Горького д. 10

(вход со двора, вход во двор со стороны ул.
Ленина),

Телефон нашей приемной:

(391) 288-16-10