

Методические рекомендации для граждан по вопросам возникновения жалоб на деятельность управляющих компаний и по проблемным вопросам ЖКХ

Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права?

Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться? В первую очередь в совет многоквартирного дома.

Члены совета дома, как правило, являются собственниками, разбирающимися в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Они в состоянии объяснить, действительно ли имеет место нарушение прав или просто возникло недопонимание тех или иных моментов. Если же в совете дома не смогли дать вам четкий ответ (или уверяют, что никаких нарушений нет, а вы в этом сомневаетесь), обратитесь за разъяснениями в ту организацию, которая и предоставляет вам жилищные или коммунальные услуги: ТСЖ, управляющую компанию, ресурсоснабжающую организацию. Чтобы сократить время ожидания ответа, можно просто позвонить по телефону. Но при этом не теряйте критичности: да, в этих организациях работают люди, которые хорошо разбираются в сфере ЖКХ и могут дать вам грамотную консультацию. С другой стороны, независимым консультантом их не назовешь, поскольку компания вряд ли захочет сразу признать свою ошибку. Бывает, что сотрудники компаний по телефону начинают просто хамить. В таком случае лучше всего положить трубку и подготовить письменный запрос. Логично, что первый вариант решения проблемы, при её возникновении — это обращение непосредственно в организацию, оказывающую услуги.

Заявление/претензию следует грамотно подготовить: указать конкретные требования и основания для их заявления. Помочь в этом могут сотрудники регионального центра общественного контроля в сфере ЖКХ (например, комитет по защите прав потребителей, общественные организации потребителей услуг ЖКХ и т. п.). Основная задача этих организаций — консультирование, разъяснение действующего законодательства. Также они могут помочь в составлении заявлений, претензий в организации, предоставляющие услуги, жалоб в контролирующие органы. Положительная сторона обращений в общественные организации заключается в том, что потребитель получает квалифицированную консультацию по возникшей проблеме, реальную помощь в досудебном, а иногда и в судебном порядке урегулирования спора.

Еще одним из вариантов «поиска истины» может стать обращение в юридические фирмы. Правда, здесь уже за помощь юристов придется платить. Не забывайте: сфера ЖКХ довольно специфична, далеко не все обладатели юридических дипломов могут назвать себя специалистами в ней. Поэтому лучше всего искать юриста по рекомендациям. В любом случае, где бы вы ни получали консультацию, просите, чтобы вам объяснили не только то, правы вы или нет, но и озвучили правовые нормы, на которые вы можете сослаться, отстаивая свои права перед коммунальщиками.

Органы, осуществляющие жилищный надзор

В нашей стране существуют государственные и муниципальные органы, которые занимаются контролем и надзором в сфере ЖКХ. Но к ним лучше обращаться, имея хотя бы базовое понимание ситуации и сути нарушения.

Государственная жилищная инспекция — это самый главный надзорный орган в ЖКХ. Её специалисты выявляют и пресекают нарушения в этой сфере со стороны и государственной власти, и местного самоуправления, и юридических лиц, и индивидуальных предпринимателей. От рядовых граждан Госжилинспекция тоже требует неукоснительного соблюдения норм ЖКХ.

Она контролирует:

- как используется жилищный фонд, общее имущество собственников помещений в многоквартирном доме и на придомовых территориях;
- как обстоят дела с техническим состоянием домов, общего имущества

собственников в многоквартирном доме и инженерного оборудования;

- своевременно ли выполняются работы по содержанию и ремонту домов;
- соответствует ли состояние общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, установленным требованиям;
- как дом готовится к зиме;
- насколько рационально в доме используются топливно-энергетические ресурсы и вода;
- как соблюдаются нормативный уровень и режим обеспечения жителей коммунальными услугами (отоплением, электро-, водо-, газоснабжением и т. д.);
- как соблюдаются правила пользования жилыми помещениями и придомовыми территориями;
- имеются ли и соблюдаются ли договоры между собственниками жилых помещений, производителями услуг и потребителями;
- имеются ли в жилых домах приборы регулирования, контроля и учета энерго- и водоресурсов.

Если вы понимаете, что вам неверно начисляют плату за ЖКУ или качество услуг оставляет желать лучшего, то государственная жилищная инспекция — первый из контролирующих органов, в который вам следует написать заявление. Форма заявления может быть произвольной, главное — четко и ясно, без лишней «воды» описать, в чем состоит суть нарушения. Ссылаться на правовые нормы необязательно. Отправить заявление можно по почте, в том числе по электронной почте. При этом необходимо знать, что Госжилинспекция вправе осуществлять проверки по электронным обращениям только в том случае, если такие электронные обращения направлены с использованием средств авторизации заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА), проще говоря, через Госуслуги. Соблюдение этого требования позволяет надзорному органу четко идентифицировать реального, а не «фейкового» заявителя.

В Государственной жилищной инспекции Курганской области существует возможность подачи заявления лично, в любой рабочий день, с понедельника по пятницу, в рабочее время.

Ответ на заявление должен быть подготовлен не позднее 30 дней. По вашему требованию вам могут выдать акт проверки. В случае выявления в ходе проверки нарушений законодательства управляющая компания (или ТСЖ, ресурсоснабжающая организация) получит предписание об устранении нарушения.

Не все вопросы жилищной инспекция может решить своим росчерком пера. Но она имеет право при наличии оснований обратиться в суд с заявлением:

- о ликвидации ТСЖ;
- о признании недействительными решений общего собрания собственников помещений;
- о признании договора управления многоквартирным домом недействительным.

Указанные иски подаются в случае неустранения в соответствующий срок нарушений Устава ТСЖ, нарушений порядка выбора управляющих организаций, условий договора управления многоквартирным домом и порядка его заключения.

В Кодексе РФ об административных правонарушениях содержатся составы правонарушений, по которым орган государственного жилищного надзора вправе привлекать к ответственности недобросовестных участников сферы ЖКХ.

Кроме того, существует **муниципальный жилищный контроль**. Этот контроль проводят районные и городские администрации. В принципе, их задачи и права примерно те же, что и у жилищной инспекции, но проверять они могут лишь те дома, где есть муниципальное жилье. Как и в случае с государственной жилищной инспекцией, заявление в муниципалитет составляется в свободной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его передачи.

«Я буду жаловаться в прокуратуру!» — часто можно услышать от граждан, которые отчаялись найти правду в борьбе с недобросовестными исполнителями услуг. Но можно ли писать заявления в прокуратуру, если дело касается сферы ЖКХ? Да, можно и нужно. Прокуратура надзирает за соблюдением законности во всех сферах

жизнедеятельности человека, в том числе и в жилищно-коммунальном хозяйстве. Еще одна важная функция этого органа — надзор за соблюдением прав и свобод человека. Прокурор имеет право беспрепятственно входить на территории и в помещения, куда рядовым гражданам может быть вход запрещен, он может знакомиться с документацией (от жителей её могут скрывать) — по требованию прокурора руководители организаций обязаны предоставить её в полном объеме. Если прокурор усмотрит признаки административного правонарушения или уголовного преступления, он имеет право возбуждать административное производство или передавать материалы в полицию, чтобы там приняли решение о возбуждении уголовного дела. Обратиться к прокурору с жалобой на ущемление своих прав и свобод может любой гражданин России. При этом прокурор должен рассмотреть заявление, разъяснить порядок защиты прав и свобод и, если факты, описанные в заявлении, подтвердятся, работать над привлечением к ответственности лиц, нарушивших закон.

Требования прокурора обязательно должны быть исполнены в установленный срок!

У прокуратуры есть еще одно важное полномочие. Если гражданин из-за своего возраста, недееспособности, состояния здоровья (или по другим уважительным причинам) не может самостоятельно обратиться в суд, за него это может сделать прокурор. Также прокурор имеет право обратиться в суд с заявлением в защиту неопределенного круга лиц. Речь идет о ситуации, когда нарушаются права значительного числа граждан или когда нарушение приобрело особое общественное значение. Таким образом, в органы прокуратуры есть смысл обращаться, если вы сомневаетесь в том, что правонарушение относится только к сфере ЖКХ, если по состоянию здоровья не можете защищать свои права в суде или в случае, когда ответ из других государственных и муниципальных органов не позволяет разобраться в ситуации.

Заявление в органы прокуратуры составляется в произвольной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его передачи.

Следить за санитарно-эпидемиологическим благополучием граждан и защищать права потребителей — главная задача Роспотребнадзора. Если в вашем доме не вовремя вывозят (или не вывозят вообще) мусор, если в подъездах плесень, грязь, крысы и тараканы — вы имеете полное право писать заявление в Роспотребнадзор.

Жаловаться на слишком громких соседей тоже нужно сюда: определение «шум» также входит в понятие «санитарно-эпидемиологическое благополучие».

Сотрудники Роспотребнадзора имеют право привлекать к ответственности лиц, совершивших или допустивших нарушение требований закона «О защите прав потребителей».

Наиболее типичное нарушение — обман потребителей. Чаще всего он выражается во взимании чрезмерной платы за жилищно-коммунальные услуги. В платежных документах могут указываться неполные или ложные сведения о ЖКУ и их исполнителях. Кроме того, специалисты Роспотребнадзора тоже могут обратиться в суд с заявлением в защиту прав потребителей, законных интересов неопределенного круга лиц. Помимо этого они могут вступить в рассмотрение дела в суде и давать заключение по нему. Также в Роспотребнадзоре можно получить консультацию по вопросам, которые входят в компетенцию его специалистов. Заявление в Роспотребнадзор составляется в свободной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его принятия.

Судебный порядок урегулирования спора

Обращение в суд сегодня становится всё более популярной формой разрешения конфликта. С одной стороны, это требует времени и нервов, с другой — зачастую окончательную точку в деле может поставить только суд.

Гражданское судопроизводство (то есть именно то, под которое попадают обращения граждан относительно ЖКХ) проводится посредством специальной процедуры — гражданского процесса. Основным закон, который его регулирует, — Гражданский процессуальный кодекс РФ. В нем прописаны основные принципы и правила судопроизводства. Вот основные из них:

1. Правосудие в России осуществляется на основе принципа состязательности и равноправия сторон. Это означает, что в суде вам никто не будет давать консультаций о

том, как правильно себя вести и какие документы необходимо представить. Не будет он давать консультаций и ответчику. И истец, и ответчик приходят в суд и доказывают свою правоту имеющимися у них законными способами. Задача суда — определять, какие обстоятельства имеют значение для дела, какой стороне нужно их доказывать, и создавать условия для того, чтобы обе стороны могли максимально полно высказаться по сути вопроса. Процессуальные права и обязанности у истца и ответчика равны.

2. Важнейшее правило судопроизводства — обязанность доказывания. Если вы описываете в суде какие-то обстоятельства, вы обязаны их доказать. Вас затопили соседи? Покажите акт. Управляющая компания выставляет счет за услуги, которые не совершает? Предъявите квитанцию. И т. д. Если вы не доказали какое-либо обстоятельство — значит, для суда его не существует в принципе.

3. Доказательства должны быть надлежащей процессуальной формы. Те, что получены с нарушением закона, не могут быть положены в основу решения суда. Кроме того, отдельные обстоятельства могут доказываться только определенными доказательствами. Например, размер материального ущерба, причиненного залитом квартирой, может быть установлен только посредством заключения независимого оценщика или заключением судебно-оценочной экспертизы, но никак не свидетельскими показаниями соседей.

Однако при обращении в суд важно осознавать: судебное производство имеет немало своих правил, которые приходится соблюдать всем участникам процесса. Если не разбираться в них хотя бы на минимальном уровне, велик риск проиграть дело, даже если по сути вы будете абсолютно правы. Поэтому зачастую люди нанимают адвокатов или юристов, которые могли бы представлять в суде их интересы. Но наличие адвоката вовсе не обязательное условие. Каждый гражданин имеет право защищать свои права сам.

Как зафиксировать факт ненадлежащего качества услуг и работ или их выполнение с перерывами, превышающими установленную продолжительность их выполнения?

Первое и самое важное действие — это составление акта оказания жилищных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную периодичность или продолжительность. Составлять его можно в свободной форме, но, чтобы этот документ был максимально эффективным, лучше сначала ознакомиться с разделом 10 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утв. Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. № 354.

В этом разделе подробно прописана процедура составления акта. Причем указанные нормы, регулирующие порядок составления акта, действуют как в отношении коммунальных, так и в отношении жилищных услуг. Именно на указанный акт жители потом будут ссылаться, требуя перерасчета стоимости жилищных услуг.

Прежде чем составить акт, нужно позвонить или написать письмо в аварийно-диспетчерскую службу и сообщить, что дворник, к примеру, плохо убрал придомовую территорию. Ваше сообщение обязательно должно быть зафиксировано в аварийно-диспетчерской службе. Не забудьте при этом сообщить свои фамилию, имя и отчество, точный адрес дома, где вы обнаружили нарушение, и в чем, собственно, суть проблемы. Потребуйте, чтобы сотрудник аварийно-диспетчерской службы, который принял ваш звонок или заявление, сообщил вам свои фамилию, имя и отчество, номер, за которым он зарегистрировал сообщение, и время регистрации.

После этого сотрудник аварийно-диспетчерской службы должен согласовать с вами, в какое время к вашему дому подойдут специалисты, чтобы вместе с вами зафиксировать факт нарушения. Уложиться они должны в 2 часа, но если вам это время неудобно, вы можете попросить подойти позднее (а вот ответственные сотрудники не имеют права просить у вас отложить время своего визита).

Вы не смогли дозвониться в аварийную службу? Аварийщики обещали прийти и не пришли? В этом случае вы имеете полное право составить акт без них. Акт подписывается как минимум двумя незаинтересованными лицами и председателем совета многоквартирного дома. Что нужно указать в акте:

- дату и время проведения проверки;
- состав комиссии;
- выявленные нарушения;
- инструменты, с помощью которых вы выявили эти нарушения;
- описание нарушения и его последствий, которые воспринимаются через органы чувств (видимые подтеки, слышимое подтекание воды, запах сырости, плесени и т. п.).

Если же во время проверки всем стало очевидно, что нарушения нет и не было, это всё равно нужно зафиксировать в акте, чтобы дело было доведено до логического завершения.

Если в процессе проверки относительно существования нарушений возник спор, то любая из сторон вправе инициировать производство экспертизы. Акт проверки составляют в стольких экземплярах, сколько существует заинтересованных лиц (то есть по числу участников проверки). Каждый из них (или их представитель) подписывает этот документ, один экземпляр остается у собственников помещений, еще один обязательно передается той компании, что выполнила некачественную услугу, остальные берут себе представители прочих компаний и организаций, участвовавших в проверке. Если кто-то из участников проверки отказывается подписать акт, вместо него подписи ставят как минимум двое незаинтересованных лиц. После того как акт составлен и подписан, жильцы дома могут направлять письменное обращение в ту организацию, которая и выполнила свою работу некачественно.

Как зафиксировать факт предоставления услуги ненадлежащего качества?

Первое, что нужно сделать, если вы обнаружили, что в вашем доме внепланово отключили, к примеру, горячую воду или электричество и не включают, несмотря на то, что все законные сроки прошли, — позвонить, написать заявление в аварийно-диспетчерскую службу. Обязательно сообщите свои фамилию, имя, отчество, точный адрес помещения, где отключена услуга, и вид услуги (например, «В доме 5 по улице Зеленой уже более двух суток нет горячей воды»). Уточните номер, за которым зарегистрировано ваше сообщение, и время регистрации. Если перерывы в предоставлении коммунальных услуг превышают те, что прописаны в законе, а сами услуги оказываются низкого качества, нужно составлять акт и требовать перерасчета стоимости, а с принятием в 2015 году изменений в Жилищный кодекс РФ исполнитель коммунальных услуг также обязан выплатить потребителю неустойку.

Исполнитель может быть освобожден от уплаты неустойки, если орган государственного жилищного надзора признает, что нарушение вызвано отсутствием технической возможности предоставления коммунального ресурса или необходимо для предоставления качественного коммунального ресурса в последующее время. 58 Глава 5. Коммунальные услуги Как правило, в аварийной службе уже знают об аварии (и, разумеется, о том, что в домах жителей нет горячей воды или света).

Но бывают случаи, что сотрудники аварийно-диспетчерской службы понятия не имеют об отключении или ограничении услуги. Тогда они в течение двух часов (если вас устраивает это время) должны приехать к вам домой и зафиксировать факт: горячей воды нет (или она едва течет).

Если сотрудники аварийно-диспетчерской службы к вам так и не приехали (или вы просто не дозвонились им из-за постоянных гудков «занято»), вы можете сами составить акт о нарушении качества предоставляемых услуг, при этом отразив в нем, что дозвониться было невозможно. Обязательно подпишите его не менее чем двумя жильцами вашего дома и председателем совета многоквартирного дома (или председателем ТСЖ).

Во время проверки факт нарушения подтвердился? Непременно укажите в акте дату и время проведения проверки, все нарушения, которые вы обнаружили, и инструменты, которыми вы пользовались для их выявления. Кроме того, опишите свои выводы о дате и времени начала нарушения качества услуги.

Бывает, что нарушение не подтверждается, — тогда именно это и укажите в акте. Но чаще возникает спор: жильцы утверждают, что нарушение есть, коммунальщики — что его нет. Акт в любом случае должен быть составлен. Акт составляют в количестве

экземпляров по числу заинтересованных лиц, участвующих в проверке, подписывают этими лицами (их представителями), 1 экземпляр акта передается потребителю (или его представителю), второй остается у исполнителя. Остальные экземпляры передаются заинтересованным лицам, участвовавшим в проверке. Если кто-то из заинтересованных участников проверки уклоняется от подписания акта, этот документ могут подписать другие участники проверки и не менее чем двое незаинтересованных лиц. Если же спор относительно того, было или нет нарушение, так и не привел к общему мнению, жители дома и исполнитель коммунальной услуги определяют, как они будут в дальнейшем проверять качество услуги. Имея на руках акт, фиксирующий предоставление коммунальной услуги ненадлежащего качества, потребитель вправе обратиться за перерасчетом платы за данную коммунальную услугу. При этом важно понимать, что перерасчет не может быть сделан ранее чем с даты составления акта.