



# ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВАШУ КВАРТИРУ ЗАТОПИЛИ?



ФОНД  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ



## НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ЖКУ

Жилищные и коммунальные услуги (далее - ЖУ и КУ или обобщенно ЖКУ), которые предоставляют собственникам и пользователям помещений в МКД, **подпадают под действие закона о защите прав потребителей** от 07.02.1992 № 2300-1, так как они оказываются по **возмездному договору**, т.е. за плату. В данном случае это плата за жилое помещение. Соответственно собственники и пользователи помещений МКД являются **потребителями ЖКУ**.

**Исполнители** таких услуг:

- управляющая компания (далее - УК), ТСЖ, кооператив. Для упрощения текста УК, ТСЖ, кооператив можно объединить в понятие "организация, управляющая МКД" (далее - УО);
- ресурсоснабжающая организация (далее - РСО);
- региональный оператор по обращению с твердыми коммунальными отходами (далее - РО по ТКО).

### ДЛЯ СВЕДЕНИЯ

**Жилищные услуги** – предоставление ремонтных и других услуг по содержанию общего имущества дома (далее - ОИ).

**Коммунальные услуги** – передача всех возможных в данном МКД коммунальных ресурсов для собственников/пользователей помещений (далее - КУ).

ЖКУ не всегда оказываются качественно. Причиной этого могут быть как действия исполнителей, так и самих потребителей.

**ПРИМЕРЫ** оказания некачественных ЖКУ исполнителями:

- 1) **Слабый напор воды.** Бытовая техника может выйти из строя из-за скачков давления (гидроудар).
- 2) **Жители верхних этажей** сталкиваются с проблемами при протечке кровли, а первых – с проблемами по причине **ненадлежащего содержания подвалов**.
- 3) **Перебой или скачки напряжения в электросети**, опасные для бытовой техники.





- 4) Водоканал поставляет воду, **содержание посторонних веществ** в которой **многократно превышает** требования, установленные законом.
- 5) Вместо **горячей воды** из крана льется чуть теплая, а то и **вовсе холодная вода**.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

Исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность за:

1. **Нарушение качества или превышения установленной продолжительности** перерыва в оказании ЖКУ.
2. **Вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу** потребителя вследствие нарушения качества услуг, предоставления потребителю неполной и (или) недостоверной информации о предоставляемых услугах.
3. **Убытки, причиненные потребителю** в результате нарушения исполнителем прав потребителей, в том числе в результате договора, содержащего условия, ущемляющие права потребителя.
4. **Моральный вред** (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей – по заявлению потребителя суд может возложить на исполнителя обязанность денежной компенсации указанного вреда (п.155 Правил №354).

## ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- 1) Требования потребителя **об уменьшении** цены за выполненную работу (оказанную услугу), подлежат удовлетворению **в десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования (ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»). **За нарушение сроков** удовлетворения требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере **3% цены** выполнения работы (оказания услуги).
- 2) Причиненный вред **жизни, здоровью и имуществу** потребителя подлежит возмещению исполнителем **в полном объеме независимо от его вины** по правилам, предусмотренным главой 59 Гражданского кодекса РФ.
- 3) **Право требовать** возмещения вреда, причиненного вследствие нарушения качества КУ, признается **за любым потерпевшим** независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.
- 4) Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества КУ, подлежит возмещению **в течение 10 лет** со дня предоставления такой услуги.







5) Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению **в полной сумме сверх неустойки (пени)**, установленной законом или договором. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков **не освобождают** исполнителя от исполнения возложенных на него **обязательств в натуре** перед потребителем.

6) При удовлетворении судом требований потребителя об уплате неустойки (пени) суд взыскивает с исполнителя за **несоблюдение в добровольном порядке** удовлетворения требований потребителя **штраф в размере 50 процентов** суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

7) **Компенсация морального вреда** осуществляется **независимо** от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

## ДОПУСК В ПОМЕЩЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ

В МКД есть два вида имущества, которое должно содержаться в надлежащем состоянии за средства собственников - общедомовое и внутриквартирное (частное). Причем **часть ОИ** может находиться в помещениях потребителей, например, стояки холодной, горячей воды, отопления и др.

УО имеют право **проверять** содержание общедомового и внутриквартирного оборудования в помещениях, принадлежащих физическим и юридическим лицам. А указанные лица **обязаны** предоставить для этого **беспрепятственный доступ** в свое помещение представителям УО, РСО, других аварийных служб для:

- осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования **не чаще 1-го раза в 3 месяца**;
- локализации аварий и выполнения аварийных работ - **в любое время**;
- выполнения необходимых ремонтных работ, в том числе по капитальному ремонту - **по мере необходимости**.

Однако на практике такой доступ не предоставляется, более того, стояки закрываются коробами или плиткой, устанавливаются подвесные и натяжные потолки, что создает дополнительные препятствия к доступу.

**При отказе в допуске** представители УО составят соответствующий акт в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011г. № 354

(далее - Правила № 354).





## ПОСЛЕ ОФОРМЛЕНИЯ АКТА ОБ ОТКАЗЕ В ДОСТУПЕ В ПОМЕЩЕНИЕ ВСЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОСЛЕДСТВИЯ БУДЕТ ЛЕЖАТЬ НА ДАННОМ СОБСТВЕННИКЕ.

Организация, управляющая МКД, **вправе потребовать от потребителя полного возмещения убытков**, возникших по его вине, в случае недопуска в занимаемое им жилое или нежилое помещение представителей исполнителя. Если в этом случае пострадают другие потребители в доме, то они также имеют право на полное возмещение причиненного вреда своему имуществу.

**НАПРИМЕР**, если собственник **отказался предоставить доступ** в квартиру для замены стояка, то жители квартир, расположенных ниже, **в случае протечки будут вправе обратиться в суд** для взыскания с него материального ущерба и морального вреда.

## ЖКУ МОГУТ БЫТЬ НЕКАЧЕСТВЕННЫМИ ПО ВИНЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Потребители делают ремонт в своих помещениях, включая замену стояков и другого ОИ, не согласовывая перепланировку и не задумываясь о последствиях.

**Самовольные переустройство и перепланировка** помещения в МКД влекут штраф по части 2 статьи 7.21 КоАП размером от 2 тыс. до 2 тыс. 500 руб. (для граждан) и от 40 тыс. до 50 тыс. руб. (для юридических лиц - **собственников помещений**). Иногда можно даже лишиться квартиры за такие несогласованные действия.

**ПРИМЕРЫ** некачественных ЖКУ по вине потребителя.

- 1) **Самовольная замена радиатора** в квартире потребителя может привести к **нарушению системы отопления** в доме.
- 2) Если в помещении установлена бытовая техника мощностью **выше допустимой**, это может привести к **сбоям в электроснабжении**.
- 3) **Самостоятельная замена газового оборудования** и вовсе может привести к **необратимым последствиям** не только для потребителя, но и для его соседей - **взрыву бытового газа**. Это **прямое нарушение безопасности проживания** в доме.

## ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ЖИЛИЩНЫХ УСЛУГ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА ВСЕГДА ВЛЕЧЕТ ЗА СОБОЙ ПОСЛЕДСТВИЯ ВИДЕ УГРОЗЫ ЖИЗНИ, ЗДОРОВЬЮ, НАНЕСЕНИЯ ВРЕДА ИМУЩЕСТВУ ГРАЖДАН, А ТАКЖЕ ОБЩЕМУ ИМУЩЕСТВУ В МКД.

1. **Ненадлежащее содержание конструктивных элементов МКД** - обрушение балконов, нарушение гидроизоляции и заливка подвалов, течь кровли.





2. Ненадлежащее содержание инженерных сетей МКД - затопление, плесень, некачественные КУ.

3. Не сбивается наледь и сосульки с крыш - угроза жизни и здоровью граждан, автотранспорту.

4. Не чистится вовремя снег и не проводятся антигололедные мероприятия на дворовой территории зимой - травмы жителей.

В этом методическом пособии рассмотрим наиболее часто встречающееся последствие предоставления некачественных жилищных услуг - затопление помещения собственника или пользователя такого помещения в виде развернутого алгоритма действий.

## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ЗАЛИТИИ ПОМЕЩЕНИЯ В МКД

Итак, в помещении с потолка льется поток воды, откуда-то появилась лужа на полу. Что делать в этой ситуации?

### ШАГ 1. ПЕРВЫЕ ДЕЙСТВИЯ ПРИ ЗАЛИТИИ

Прежде всего надо **отключить** подачу электроэнергии в квартиру, **перекрыть** в ней воду. Не лишним будет проверить **состояние** Вашего **внутриквартирного** оборудования – может быть, лужа на полу натекла из Ваших труб!

Если у Вас все в порядке, то необходимо удостовериться, что течет действительно из верхней квартиры. Проще всего собственникам квартир на верхних этажах – над ними никто не живет, наверху находится только **общее** имущество, а, значит, вина за затопление полностью лежит на УО.

**Срочно звоните в аварийную службу!** Слесарь из УО или АДС перекроет стояк, то есть прекратит доступ воды в Вашу квартиру, а также находящиеся выше или ниже квартиры, и попытается определить причину затопления.

### ВАЖНО!

Желательно сразу же все **сфотографировать** или произвести видеосъемку, а также пригласить ближайших **соседей**, чтобы они увидели все своими глазами и впоследствии могли это подтвердить в суде. К тому же именно они подпишут **Акт о затоплении**, составленный до прихода специалистов УО.

### ДЕЙСТВИЯ СОБСТВЕННИКА/ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ВЕРХНЕЙ КВАРТИРЫ.

Если соседи снизу заявляют, что Вы их залили, то необходимо:

- вместе с ними осмотреть квартиру - есть ли течь где-либо в Вашем помещении;
- спуститься вниз и удостовериться, что у соседей течет с потолка или на потолке есть мокрое пятно;





- сфотографировать место протечки (можно снять видео);
- постараться либо перекрыть воду, либо иным способом предотвратить дальнейшее протекание в нижнюю квартиру.

Если выяснится, что Вы виноваты в залитии соседей – постарайтесь договориться с ними мирным путем.

## ШАГ 2. ФИКСАЦИЯ ФАКТА ЗАЛИТИЯ И ЕГО ПОСЛЕДСТВИЙ

**Необходимо документально зафиксировать факт затопления (залива) квартиры!**

Это **обязательное** действие, которое следует выполнить даже в том случае, если виновник затопления (*неважно кто это - верхний жилец или УО*) первоначально признает свою вину и в устной форме не возражает против возмещения причиненного ущерба. Следует помнить, что в любой момент ситуация может кардинально измениться, и виновная сторона откажется от своих слов. Тогда **без акта о затоплении** Вашего помещения, оформленного надлежащим образом, отстоять свои права будет **практически невозможно**.

Виновные соседи сверху зачастую не соглашаются с требованиями потерпевшей стороны, ссылаясь на то, что последние настроены агрессивно и требуют намного больше, чем стоит их ремонт. В некоторых случаях это действительно так. Но все-таки **выяснять отношения следует предельно корректно и конкретно**. Во-первых, таким образом, вы добьетесь большего результата, а во-вторых, сэкономите нервы.

### ВАЖНО!

1) **За ненадлежащее содержание ОИ, повлекшее за собой залитие, будет отвечать УО, поэтому, фиксировать место течи и фотографировать надо в обеих квартирах.**

2) **Если же будет доказана вина соседа (авария на внутриквартирном оборудовании) - то возмещать причиненный залитием ущерб придется ему. И хорошо, если протечка случилась только о одной квартире, и вода не протекла на нижние этажи. Такое вероятно в отсутствии жителей как в верхней, так и в нижней квартире, либо при наличии натяжных потолков. Особенно неприятно, когда с потолка льется горячая вода.**





3) Если на Ваш взгляд владельцы верхней квартиры не хотят слушать о последствиях протечки, **не идут на контакт**, ведут себя агрессивно - следует обращаться в суд. При этом на руках надо иметь два акта - **о факте затопления и о размере материального ущерба** (в суде вы можете требовать еще и компенсацию морального вреда).

## СОСТАВЛЯЕМ АКТ

Акт о затоплении очень важен, так как именно в этом документе указывается **причина и виновное лицо**. Акты о заливе помещения, порчи имущества оформляются **ОРГАНИЗАЦИЕЙ, УПРАВЛЯЮЩЕЙ ДОМОМ, А НЕ СОТРУДНИКАМИ АДС**.

Поэтому, после подачи заявки в АДС, необходимо обратиться в УО, ТСЖ, кооператив с требованием составить соответствующие акты с указанием предполагаемой причины залива.

### ВАЖНО!

Заявление пишете **в 2-х экземплярах** - один сдаете в УО, второй с отметкой остается у Вас. Это **подтвердит**, что залив был и УО своевременно поставлена в известность об этом.

В правом верхнем углу указываете **реквизиты УО** (адрес и название), Далее указываете свои **Ф.И.О.** (полностью), **адрес и контактный телефон**.

В центре пишете - «Жалоба», затем сообщаете, что произошло заливие Вашей квартиры, что подтверждается **заявкой в АДС** (номер заявки, дату ее подачи и время сообщает диспетчер). Кратко описываете ситуацию и **требуете составить Акт** в соответствии с Разделом X Правил № 354.

**Обязанность УО составить такой Акт предусмотрена** пунктом 152 Правил № 354: «В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя исполнитель и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт, содержащий **описание причиненного ущерба и обстоятельств**, при которых такой ущерб был причинен».

**Акт о некачественной ЖУ** составляется в порядке, установленном Разделом X Правил № 354 (п.16 Правил изменения размера платы, утвержденных постановлением Правительства РФ от 13 августа 2006 г. № 491).

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







Акт составляется в произвольной форме комиссионно.

**В состав комиссии при составлении акта о затоплении квартиры рекомендуется включить:**

- собственника затопленной квартиры либо его представителя;
  - собственника либо владельца нанимателя квартиры, из которой произошло затопление (протекание);
  - представителей организации, осуществляющей управление данным многоквартирным домом (это может быть ТСЖ, ЖСК или УО). Желательно, чтобы это были руководитель данной организации и технический специалист.
- При невозможности подписания акта потребителем (или его представителем), в том числе по причине его отсутствия в занимаемом помещении, **акт должен быть подписан помимо исполнителя 2-мя незаинтересованными лицами.** Акт составляется в **2-х экземплярах**, один из которых передается потребителю (или его представителю), второй - остается у исполнителя.

### **ВАЖНО!**

1) Потребитель вправе составить Акт в отсутствие исполнителя, подписанный не менее чем 2-мя потребителями и председателем Совета МКД (п.110(1) Правил №354):

- при непроведении проверки в согласованный срок;
- при невозможности уведомить исполнителя о нарушении качества КУ в связи с ненадлежащей организацией работы АДС.

2) Привлекать для составления акта о затоплении квартиры любую иную организацию (не осуществляющую управление данным МКД) **нельзя.**

### **ЧТО НУЖНО ОБЯЗАТЕЛЬНО УКАЗАТЬ В АКТЕ?**

1. **ВРЕМЯ И МЕСТО ЗАЛИТИЯ.** Время и дату надо указать в соответствии с поданной в АДС заявкой. В Акте должны быть еще дата и время его составления.

2. **ФАКТ ЗАТОПЛЕНИЯ И ПОВРЕЖДЕНИЯ ИМУЩЕСТВА** (стен, потолка, пола, мебели, предметов интерьера, бытовой техники). По возможности следует также указать степень повреждения имущества. Особенно, если Вы его составляете по "горячим следам" до прихода сотрудников УО. Тогда будет материал для сравнения с тем, что напишет УО.

### **ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!**

1) В Акте необходимо отразить, где именно произошло затопление (протекание), **объемы** данного затопления и причиненные затоплением **повреждения:**





- размеры (в квадратных метрах) повреждений покраски (побелки) потолка либо подвесного потолка, либо иных потолочных покрытий;
  - размеры (в квадратных метрах) повреждений покрытий стен (обои, покраска и т.д.);
  - детальный перечень иного поврежденного имущества (мебель, бытовая техника, книги и т.д.) с указанием идентифицирующих признаков данного имущества (например, марка и модель поврежденных телевизора, аудиосистемы и т.д.). Чаще всего УО отказывается внести эти данные в Акт. В этом случае вместе с соседями надо составить **Акт причинения вреда имуществу**. Если ущерб значительный - обращайтесь к независимому эксперту для оценки ущерба. Хотя эта услуга платная, затраты окупятся в суде.
- 2) В Акте следует четко отразить, что повреждения в квартире, вызванные затоплением, возникли именно вследствие обнаруженной течи.

### 3. ПРИЧИНА ЗАТОПЛЕНИЯ.

В акте необходимо указать, что явилось непосредственной причиной затопления.

Например, это может быть:

- оставленная без присмотра раковина либо ванна в расположенной выше квартире;
- течь в конкретном сантехническом оборудовании в расположенной выше квартире;
- течь в стояке отопления, канализации, горячего или холодного водоснабжения в расположенной выше квартире;
- течь в межэтажном перекрытии;
- течь в радиаторе отопления в расположенной выше квартире;
- протекание кровли;
- авария на общем имуществе и т.д.

Если в залитии виноваты собственники вышерасположенной квартиры, то Акт составляется в трех экземплярах, подписывается всеми присутствующими при осмотре поврежденного жилого помещения гражданами и вручается по одному экземпляру представителям виновной и пострадавшей сторон. Третий экземпляр акта хранится в УО.

При отказе виновной стороны от подписания акта обследования об этом в акте должна быть сделана соответствующая запись (до подписей всех остальных лиц, присутствующих на комиссионном обследовании).

**Акт скрепляется печатью УО (при наличии).**

### 4. ПРОВЕРКА ПОСЛЕДСТВИЙ.

Затем в течение 10 дней составляется повторный акт, описывающий повреждения после высыхания.





## ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ!

1) Акт о причинах и последствиях затопления помещения в МКД составляется УО с участием всех заинтересованных сторон **без взимания с собственника дополнительной платы.**

2) УО **вправе требовать вознаграждения** только в том случае, если затопление произошло не по её вине, а сметный расчет стоимости **Обязательно** ущерба Вам рассчитан как **дополнительная услуга.**

3) Если сотрудники УО не выдают заявителю его экземпляр подлинника акта о залитии, некачественных ЖУ и их последствиях, то копию акта можно получить от УО в течение трех рабочих дней, направив письменный запрос (п.34 Правил, установленных постановлением Правительства РФ от 15.05.2013г. № 416 «О порядке осуществления деятельности по управлению многоквартирными домами» (далее - Правила № 416).

### ШАГ 3. УСТАНОВЛИВАЕМ ПРИЧИНУ ЗАЛИТИЯ КВАРТИРЫ И ОПРЕДЕЛЯЕМ ВИНОВНОЕ ЛИЦО

Для гарантированного **возмещения ущерба** имуществу потребителя надо точно установить причину залития, чтобы предъявить претензию действительно виновному лицу. К такому шагу надо отнестись крайне серьезно и запастись терпением. Иначе можно потратить впустую не только свое время, но и дополнительные денежные средства.

Если для потребителя важно только **устранение последствий**, то УО всеми силами стараются доказать тот факт, что их вины в залитии нет. Усугубляют ситуацию навесные, а особенно натяжные потолки в помещениях потребителей – вода накапливается под тканью или другим материалом такого потолка и может протечь в любом месте. Тогда определить сразу причину залития достаточно сложно.

**Залитие может произойти по 2-м причинам:**

- ненадлежащее содержание УО общего имущества;
- ненадлежащее содержание потребителем внутриквартирного оборудования.

### ПРОИЗОШЛА АВАРИЯ НА ОБЩЕМ ИМУЩЕСТВЕ

Например, потек стояк или протекла кровля. Часто бывает, что работники УК при чистке крыши от снега и наледи в зимний период повреждают элементы кровли, а весной с потолков верхних этажей течет вода.





УО отвечает за затопление в следующих ситуациях:

- порыв стояков водоснабжения, отопления и канализации;
- течь труб в межэтажных перекрытиях;
- засор канализации;
- срыв шарового крана на ответвлении стояка;
- разрыв радиатора (если он входит в состав ОИ!);
- протечка из-за ненадлежащего содержания кровли и др.

### ВАЖНО!

1) УО несет ответственность за ущерб при затоплении, если его причиной является ненадлежащее содержание ОИ, в том числе непроведение, либо некачественное и несвоевременное проведение осмотров и ремонта элементов ОИ.

2) Организация, управляющая МКД, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для предоставления коммунальных услуг, **независимо** от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет (п.153 Правил №354).

3) Если Вы обнаружили **коррозию** на трубах или места **возможного протекания**, то обязаны уведомить УО о возникшей проблеме в кратчайшие сроки, чтобы избежать аварийной ситуации. Сделать это надо **в письменной форме** в адрес руководителя УО - 2 экземпляра, один с отметкой УО должен остаться у Вас.

### ВАС ЗАЛИЛИ СОСЕДИ СВЕРХУ

Ответственность за причиненный затоплением ущерб может быть возложена на собственника помещения в МКД, если причиной является:

- ненадлежащая эксплуатация внутриквартирного оборудования (п. 158 Правил № 354);

- незаконная перепланировка или переустройство помещения собственника. Если потребитель самовольно (без письменного согласования с УО) заменил стояк холодной, горячей воды, отопления или канализации (ОИ) и на нем произошла авария – отвечать за последствия будет именно этот потребитель;

- несоблюдение собственником правил пользования жилым помещением, правил содержания ОИ. Собственник жилого помещения **обязан** поддерживать данное помещение в надлежащем состоянии, не допуская бесхозяйственного обращения с ним, соблюдать права и законные интересы соседей, правила пользования жилыми помещениями, а также правила содержания общего имущества собственников помещений в МКД (ч.4 ст.30 ЖК РФ, п.6 и 16 Приказа Минстроя России от 14.05.2021 № 292/пр «Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями»).





## АВАРИЯ НА ВНУТРИКВАРТИРНОМ ОБОРУДОВАНИИ

В этом случае, вина только Ваша, ведь именно Вы **обязаны поддерживать надлежащее состояние** своего жилого помещения.

### ТЕЧЕТ ТРУБА В МЕЖЭТАЖНОМ ПЕРЕКРЫТИИ – ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ?

В этом случае возможны **2 варианта устранения неисправности**.

1. Устранить причину протечки можно из пострадавшей квартиры (через потолок или стену).
2. К поврежденным коммуникациям возможен доступ только из квартиры сверху.

**Инженерные сети, проходящие через перекрытия МКД, относятся к ОИ.** Проводить ремонт таких сетей обязано УО за счет средств на содержание (Правила № 491). Если этих средств **не хватает** для выполнения работ, связанных с устранением аварийной ситуации, то собственники должны **оплатить их дополнительно** при выполнении следующих условий.

**Условие 1** – УО предлагало собственникам утвердить перечень работ по текущему ремонту, но они отказались.

**Условие 2** – необходимость выполнения указанных работ УО не могло предвидеть по объективным обстоятельствам. То есть ситуация нештатная, неожиданная, на ее возможность ничего не указывала, хотя УО прилежно занималась содержанием ОИ, в том числе вовремя и внимательно проводила осмотры.

Здесь нужно вернуться к проблеме допуска в помещение - потребитель **обязан допускать** представителей исполнителя в занимаемое жилое помещение для выполнения необходимых ремонтных работ - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время (подпункт «е» п.34 Правил № 354).

**Рассмотрим 2 варианта развития событий:**

А) Собственник верхней квартиры просто **не пускает** работников УО. В этом случае скорее всего слесарь отключит **весь стояк** холодной или горячей воды и все квартиры по стояку останутся без воды на неопределенный срок. А потом УО направит исковое заявление

в суд об устранении препятствий доступа к ОИ. При этом ей придется доказать **необходимость** проведения работ в конкретной квартире.







Безусловно, будет вынесено судебное решение и доступ в жилое помещение будет обеспечен при участии судебных приставов, а на ответчика будут возложены все судебные издержки. Но это путь долгий, да и без воды жить крайне некомфортно. Можно, конечно, пожаловаться в ГЖИ на то, что УО отключила воду (будет проведена проверка и ответ заявитель получит через 30 дней). Гораздо проще и действеннее соседям по подъезду обратиться к виновному в отключении и потребовать предоставить допуск в квартиру для выполнения работ.

### ВАЖНО!

*После выполнения ремонтных работ работники УО обязаны привести разбитый пол или потолок в порядок.*

Б) А вот если в Вашей квартире **трубы скрыты** коробом, плиткой, натяжным потолком и т.п., то **восстанавливать их** управляющая компания **не обязана**. Доступ к стояку должен быть **открыт**, а вы **неправомерно** закрыли его. Вины управляющей компании в том, что стояк, относящийся к ОИ, заложен плиткой - нет, соответственно она не обязана возмещать вред. И это как раз второй вариант развития событий.

### МНЕНИЕ СУДОВ.

Своими действиями собственники создают **предпосылки создания аварийных ситуаций**, которые несут угрозу **залитий** квартир принадлежащих другим собственникам МКД, **повреждения** общего имущества дома, так как у управляющей организации отсутствует реальная возможность выполнить свои прямые обязанности - произвести осмотр стояков, а, в случае необходимости, - выполнить ремонтные работы на общем имуществе, находящемся внутри квартиры.

УО **не виновна** в нанесении материального ущерба владельцам затопленного канализационными стоками помещения, так как был доказан **факт наличия коробов** на канализационных стояках, следовательно УО **не имела возможность** осуществлять их регулярный осмотр (решение АС Челябинской области от 07.10.2015 по делу № А76-6938/2015).





## ПРОРВАЛО ТРУБУ ОТОПЛЕНИЯ – ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ?

Самая опасная ситуация – авария на трубе отопления или разрыв батареи. Особенно неприятно, если Вы заходите в подъезд, а под дверью уже ждут соседи, у которых с потолка льется горячая вода. Не пытайтесь устранить аварию самостоятельно, так как во время отопительного сезона вода в системе отопления может быть выше 60 градусов. Нужно немедленно позвонить в АДС – такие вызовы специалисты обслуживают в первую очередь. Остальные Ваши действия – как при обычном залитии.

Прорыв трубы отопления относится к спорным случаям в юридической практике. Каждый случай рассматривается индивидуально, а решение может быть вынесено как в пользу УО, так и в пользу собственника.

Если авария произошла **вне отопительного сезона**, то частая причина – **некорректное проведение гидравлических испытаний**. Внутридомовые сети не отключили от магистралей, а так как теплоноситель подают под большим давлением, трубы или радиаторы попросту не выдержали напора. В 90% случаев это человеческий фактор, и вина ложится на управляющую компанию или РСО. К счастью, вода в батареях будет холодной. Такая же ситуация может возникнуть, если в какой-то квартире без согласования с УО в этот период меняют радиаторы. Тогда виноват будет **собственник, делающий ремонт**.

Если авария произошла в **отопительный сезон**, то ее причину устанавливают по итогам комиссионной проверки и/или экспертизы.

### **Возможные причины аварии:**

- неудовлетворительное состояние коммуникаций;
- неисправность приборов отопления и запорной арматуры;
- неправильная установка и подключение отопительных приборов;
- гидравлический удар вследствие резкого повышения давления.

Для **правильного определения виновника залития** нужно учесть, что:

1) для проверки состояния внутриквартирного оборудования и элементов ОИ специалистам УО необходим доступ в квартиру, о чем жителей заранее оповещают. **Если сантехников не пустили в квартиру, этот факт фиксируется и является основанием для того, чтобы переложить ответственность с УО на собственника жилья;**

2) если в квартире трубы и батареи от застройщика, то за **протечку отвечает и возмещает ущерб УО;**

3) если трубы и батареи жители меняли самостоятельно, без уведомления УО, то **вина ложится на собственника квартиры.**

Нанимая ремонтную бригаду со стороны для замены радиаторов и труб отопления:

- **попытайтесь узнать отзывы об этой организации;**





- заключите официальный договор на выполнение работ;
- изучите возможность применения тех или иных материалов;
- сохраняйте чеки и гарантии на оборудование и материалы.

Так Вы сможете доказать вину третьих лиц (рабочих или продавца), если причина аварии - неправильная сборка и монтаж системы или брак, а также вернуть часть затраченных средств.

### ВАЖНО!

1) **Собственник не имеет права:**

- увеличивать площадь нагрева радиаторов;
- использовать оборудование и материалы, отличные от предусмотренных проектом отопления данного МКД.

2) **Реконструкция системы отопления** в квартире, проведенная без разрешительных документов, может привести к нарушению схемы теплоснабжения дома.

## ВЫВОДЫ

Можно сформулировать следующие правила определения виновных лиц в затоплении:

1. **За стояки холодного и горячего водоснабжения до первого отключающего устройства либо запорно-регулирующего крана**, расположенных на ответвлениях (отводах) от стояков в квартире (включая данные устройства и краны), отвечает организация, осуществляющая **управление домом**.

2. **За систему отопления**, включая стояки, регулиующую и запорную аппаратуру, а также другое оборудование, расположенное на этих сетях, отвечает **УО**.

3. **За течь кровли** отвечает **УО**. Исключение - кровля повреждена потребителями. Например, жители несанкционированно установили спутниковые антенны, повредив кровлю, или самостоятельно сбрасывают снег с нее.

4. За все, что расположено (присоединено) **в квартире после отключающего устройства** либо запорно-регулирующего крана, отвечает **собственник** квартиры (т.е. за все сантехническое оборудование, краны, разводки и т.д.).

5. В Акте о залитии **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должна быть указана **ПРИЧИНА** залития.

## ШАГ 4. ПРЕДЪЯВЛЯЕМ ТРЕБОВАНИЯ

Вопрос о возмещении ущерба разрешается между потерпевшей стороной и виновником в претензионном порядке, при этом согласовываются **размер и сроки** выплаты возмещения.





Если причина залития - авария на ОИ, то управляющая компания **обязана** после Вашего письменного обращения **дать письменный ответ** о принятом решении: либо они сделают ремонт своими силами, либо выплатят денежную компенсацию.

### ВАЖНО!

1) Внимательно читайте Акт о залитии в части повреждений в квартире. УО не обязана оплачивать Вам стоимость "евроремонта"! **Требуйте от УО смету на ремонт квартиры и конкретные сроки проведения ремонта в письменном виде!**

2) УО **освобождаются от ответственности** за причинение вреда, **если докажут** (ч. 2 ст. 1064 ГК РФ), что вред возник вследствие:

- непреодолимой силы;
- нарушения собственником или нанимателем установленных правил потребления коммунальных услуг;
- нарушения собственником помещения в МКД или нанимателем правил пользования помещением или правил содержания ОИ.

3) УО **не освобождаются от ответственности возместить потребителю ущерб от залития**, если оно произошло по причине отсутствия капитального ремонта инженерных сетей МКД.

4) УО **вправе требовать с подрядчика** ущерб, причиненный помещению заливом, если будет доказана причинно-следственная связь между действиями подрядчика и ущербом собственника.

Если же **виновниками затопления стали соседи**, претензию Вы относите им. Причем делаете ее в двух экземплярах и просите соседа написать, **согласен он с требованием возмещения убытков или нет**. Желательно обеспечить присутствие соседей, чтобы они могли подтвердить передачу претензии виновнику.

Нежелательно приступать к ремонту до того, как вы не урегулируете все вопросы, связанные с компенсацией, а проще говоря, не получите денег или у вас не начнутся восстановительные работы силами виновной стороны. Суд может назначить экспертизу, а показывать к этому моменту уже будет нечего - все повреждения восстановлены.

Необходимо позаботиться **о документально подтвержденной оценке повреждения имущества**. Снимков должно быть несколько: общий вид помещения и фотография каждого повреждения в отдельности. К фотографиям необходимо приложить подробное описание того, что на них изображено. Можно сделать видеосъемку.

Завершающим шагом является предъявление требований виновному лицу о возмещении ущерба.

Здесь возможны два варианта.





**1. Потерпевшая сторона и виновник затопления определили сумму причиненного затоплением ущерба, виновное лицо в добровольном порядке согласно возместить данный ущерб.**

В данном случае следует позаботиться о письменной фиксации достигнутых договоренностей. Сделать это можно путем составления соглашения, в котором отразить факт признания виновным лицом своей вины в затоплении, а также определенный сторонами размер причиненного ущерба, порядок и сроки его возмещения. Соглашение желательно удостоверить нотариально.

**2. Виновник затопления отказывается в добровольном порядке возмещать причиненный затоплением ущерб либо не согласен с размером ущерба.**

В этом случае надо письменно обратиться к виновнику залития (соседу или управляющей организации) с просьбой возместить Вам ущерб, обращение направить по почте с уведомлением ценным заказным письмом с описью, чтобы в суде потом виновник не сказал, что вы послали ему поздравительную открытку. В описи нужно указать, что в конверте находится обращение по поводу залития. Второй экземпляр обращения оставляйте себе обязательно!

В данном случае необходимо вызвать независимого оценщика для проведения осмотра повреждений и определения размера ущерба.

Сумма ущерба определяется на основании восстановительной стоимости элементов объекта оценки за вычетом накопленного износа. Иными словами, при заливе квартиры в расчет принимается стоимость новых обоев, краски для потолка, выплаты рабочим минус износ испорченных обоев и потолка.

Оценщиком может быть гражданин, частный предприниматель или сотрудник оценочной фирмы, обладающий необходимыми знаниями, подтвержденными дипломом и состоящий в саморегулируемой организации оценщиков.

### ШАГ 5. ЕСЛИ БЕЗ СУДА - НИКАК...

Затем Вам придется обратиться в суд с требованием к виновной стороне о возмещении причиненного ущерба, размер которого может быть подтвержден оценочным заключением. Закон в данном случае на стороне потерпевшего. Согласно ч.1 ст.1064 ГК РФ причиненный ущерб возмещают в полном объеме виновники затопления.







**Вам понадобятся следующие документы:**

- исковое заявление, которое должно максимально полно отражать обстоятельства иска, суть претензии и конкретную сумму компенсации. Все материальные претензии должны быть документально подтверждены;
- копия документа, подтверждающего Ваше право на квартиру, которую залили;
- акт о залитии;
- информация о собственнике, причинившем Вам ущерб (ее можно взять в УО);
- смета на ремонт (ее составит УО или другая организация, занимающаяся составлением таких смет);
- квитанция, подтверждающая оплату госпошлины (ее сумма определяется тем, какую сумму компенсации вы требуете).

**ВАЖНО!**

Если над Вами живет **наниматель** по договору найма, то необходимо определить, **кто несет ответственность** за надлежащее состояние соответствующего оборудования – наниматель или собственник квартиры.

Согласно ст. 65 ЖК РФ наймодатель жилого помещения по договору социального найма обязан осуществлять **капитальный ремонт** жилого помещения, а наниматель по ст. 67 ЖК РФ обязан проводить **текущий ремонт** жилого помещения.

Если есть свидетели, то нелишне будет изложить их показания в **письменном виде**. Если при залитии был нанесен **вред здоровью** кого-то из жителей, то необходимо вызвать скорую помощь или врача на дом, для того чтобы документально зафиксировать последствия стресса, вызванного залитием, или прямого вреда здоровью потребителей.

В дальнейшем, если понадобится лечение, придется сохранять все чеки на покупку лекарств, поскольку они послужат документальным свидетельством причиненного вреда здоровью и основанием для последующей компенсации. Тогда вы сможете потребовать от обидчиков еще и возмещения морального вреда.





Отправляете в суд исковое заявление, приложив к нему копии всех имеющихся у Вас документов по числу ответчиков, и ждете повестку.

## ПОТРЕБИТЕЛИ ЖКУ ДОЛЖНЫ ЗНАТЬ СВОИ ПРАВА И УМЕТЬ ИХ ОТСТАИВАТЬ!

### СОДЕРЖАНИЕ

1. НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ЖКУ	2
2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ	3
3. ДОПУСК В ПОМЕЩЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ	4
4. АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ЗАЛИТИИ ПОМЕЩЕНИЯ В МКД	6
ШАГ 1. Первые действия при залитии	6
ШАГ 2. Фиксация факта залития и его последствий	7
ШАГ 3. Устанавливаем причину залития квартиры и определяем виновное лицо	11
- Произошла авария на общем имуществе	11
- Вас залили соседи сверху	12
- Авария на внутриквартирном оборудовании	13
ШАГ 4. Предъявляем требования	16
ШАГ 5. Если без суда - никак...	18

Пособие подготовлено в рамках реализации Проекта «Клуб жилищных активистов», реализуемого с использованием гранта Президента Российской Федерации, предоставленного Фондом президентских грантов

