



# **Защита прав потребителей**

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</b> .....	<b>1</b>
Государственная информационная система ЖКХ (ГИС ЖКХ) .....	1
Нарушение прав в сфере ЖКХ: как их распознать .....	2
Что делать, если есть подозрения, что нарушаются потребительские права?.....	3
Государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере ЖКХ .....	4
Судебный порядок урегулирования спора .....	11



# ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Каждый житель квартиры одновременно является и потребителем жилищно-коммунальных услуг. И его права зачастую оказываются нарушенными. В какой-то мере виноватым в этом можно считать самого жителя: большинство собственников и нанимателей жилых помещений не стремятся активно участвовать в «судьбе» своего дома, а это провоцирует недобросовестных предпринимателей на то, чтобы повернуть ситуацию в свою пользу.

Еще одна причина: слишком мало людей разбираются в тонкостях жилищно-коммунальной сферы и закона «О защите прав потребителей». Они порой даже не подозревают о своих правах и понятия не имеют, куда обращаться в случае их нарушения.

## Государственная информационная система ЖКХ (ГИС ЖКХ)

Сервис ГИС ЖКХ введен в эксплуатацию с июля 2017 году, и в настоящее время проводится активное наполнение системы актуальной информацией. Он начал свою работу по адресу <http://dom.gosuslugi.ru>, поэтому все желающие могут пройти по указанной ссылке и посмотреть, что он из себя представляет. В городах федерального значения (Москва, Санкт-Петербург, Севастополь) обязанность по размещению информации в системе наступит с 1 июля 2019 года.

Размещению в системе в обязательном порядке подлежит следующая информация:

- о жилищном фонде, включая технические характеристики домов;
- о перечне и стоимости услуг по управлению общим имуществом, его содержанию и ремонту для каждого многоквартирного дома в отдельности;
- о принятых в каждом многоквартирном доме решениях общего собрания собственников или общего собрания членов ТСЖ;
- о нормативных актах сферы жилищно-коммунального хозяйства;
- о предоставлении коммунальных услуг и поставках коммунальных ресурсов;
- о размере платы за содержание общего имущества и коммунальные услуги;
- о задолженности по оплате;
- об объектах коммунальной и инженерной инфраструктур;
- об органах государственного жилищного надзора, муниципального контроля;
- о капитальном ремонте многоквартирных домов;
- другая информация, предусмотренная федеральными законами.

Главная особенность информационной системы заключается в том, что каждый собственник помещения в многоквартирном доме сможет найти информацию применительно к своему многоквартирному дому, то есть узнать, к примеру, какие решения общих собраний приняты в его доме,



по каким тарифам и нормативам предоставляются коммунальные услуги, на каких условиях заключен договор управления многоквартирным домом.

Отдельно следует упомянуть о том, что создание единого информационного пространства позволило снизить количество злоупотреблений в сфере ЖКХ. В частности, ситуации появления протоколов общих собраний «из прошлого» стали невозможны, поскольку каждое решение собственников по конкретному дому в обязательном порядке размещается в информационной системе. Там же размещена информация о собраниях, инициированных в доме на текущий момент. Кроме того, система позволит проводить общие собрания собственников в электронном виде. Соответственно, принять участие в таком собрании сможет только собственник помещения в доме и никто иной. Размещение в информационной системе договора управления, заключенного управляющей организацией с собственниками помещений, сделало невозможным практику наличия разных редакций договора у разных собственников помещений одного и того же дома.

Таким образом, создание единой информационной системы в сфере ЖКХ повысило прозрачность отношений между собственниками и исполнителями услуг, а также позволило легче контролировать соблюдение законодательства в сфере в целом.

## Нарушение прав в сфере ЖКХ: как их распознать

Нарушения прав в сфере ЖКХ происходят по двум направлениям:

- ➔ при предоставлении жилищных услуг;
- ➔ при предоставлении коммунальных услуг.



**ИНТЕРЕСНО ЗНАТЬ**

Решение общего собрания собственников обязательно для всех собственников помещений этого дома. Поэтому после того, как на собрании будет согласован перечень работ, который должна выполнять управляющая компания, платить по нему обязаны все. И те, кто голосовал «за», и те, кто «против». Поэтому жалобы типа «Я не буду платить за содержание придомовой парковки, поскольку у меня нет машины» несостоятельны. Если на собрании решили: платят все – значит, платят.

Распознать нарушения при предоставлении коммунальных услуг проще: в законе четко прописан их перечень, порядок начисления платы за них и требования к качеству.

С жилищными услугами несколько сложнее. Нужно помнить, что перечень работ и услуг, плата за них, утверждается собственниками на общем собрании. Предлагает этот перечень управляющая компания. Если на самом собрании собственники понимают, что их не устраивают расценки или объем работ, который предлагает управляющая компания, не нужно торопиться подписывать с ней договор. Лучше потратить время на то, чтобы изучить предложения других управляющих организаций и выбрать в итоге более достойную.

Нарушение жилищных прав возникает в случае, если собственники договорились с компанией о перечне услуг, работ, сроках и порядке их проведения, размере оплаты, а она свои обязательства не исполняет либо требует то, что не отражено в договоре.

**ВАЖНО!**

*Не забывайте: в законе прописан минимальный перечень работ и услуг, который в любом случае должен выполняться организациями, управляющими домом. Ни они, ни собственники не имеют права уменьшать этот список, как бы не хотелось им сэкономить на обслуживании дома.*

## 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.

**ВАЖНО!**

*Письменное обращение направляйте так, чтобы можно было зафиксировать факт его передачи: пошлите заказное письмо с уведомлением либо подготовьте два экземпляра и, вручив сотрудникам компании один из них, попросите их поставить на втором отметку о поступлении письма. Этот экземпляр заберите с собой.*

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.).

Данные организации созданы практически в каждом субъекте РФ. Их основная задача – 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 и 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, правы вы или нет, но и озвучили правовые нормы, на которые вы можете сослаться, отстаивая свои права перед коммунальщиками.

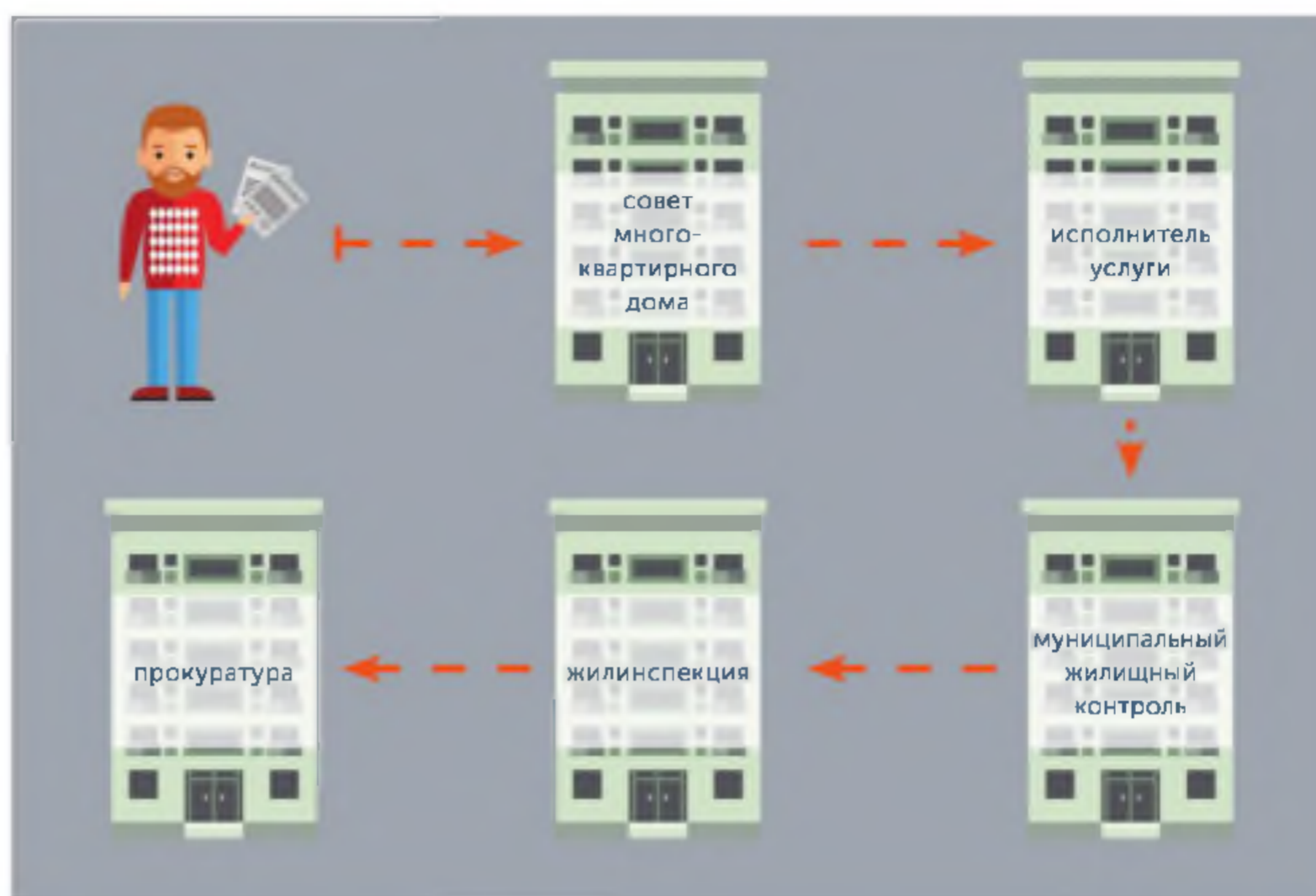
В нашей стране существуют и государственные и муниципальные органы, которые занимаются контролем и надзором в сфере ЖКХ. Но к ним лучше обращаться, имея хотя бы базовое понимание ситуации и сути нарушения.

## Государственные и муниципальные органы, осуществляющие контроль и надзор в сфере ЖКХ

### Государственная жилищная инспекция

Государственная жилищная инспекция – это самый главный надзорный орган в ЖКХ. Ее специалисты выявляют и пресекают нарушения в этой сфере со стороны и государственной власти, и местного самоуправления, и юриди-





Итак, собственник подозревает, что его права нарушены. Куда ему обратиться?

ческих лиц, и индивидуальных предпринимателей. От рядовых граждан Госжилиньспекция тоже требует неукоснительного соблюдения норм ЖКХ.

Координирует работу государственной жилищной инспекции в регионах – Главный государственный жилищный инспектор РФ.

Таким образом, жилиньспекция работает в каждой области, республике, крае РФ. Она контролирует:

#### ИНТЕРЕСНО ЗНАТЬ

Органы государственной жилищной инспекции имеют право:

- проводить инспекционные обследования и проверки объектов;
- давать предписания собственникам, владельцам и пользователям жилищного фонда, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и придомовых территорий об устранении выявленных нарушений;
- выносить заключения о пригодности дома и помещений для проживания;
- привлекать юридических и должностных лиц к административной ответственности по некоторым правонарушениям в жилищно-коммунальной сфере.

- ➔ 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 их содержанию и ремонту домов;
- ➔ обоснованно ли установлены нормативы потребления жилищно-коммунальных услуг;
- ➔ соответствует ли нормам санитарное состояние помещений, общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
- ➔ как дом готовится к зиме или к лету;
- ➔ 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;
- ➔ как соблюдается порядок и правила признания жилых домов и помещений непригодными для постоянного проживания, а также как происходит процесс перевода их в нежилые;
- ➔ имеются ли и соблюдаются ли договоры между собственниками жилых помещений, производителями услуг и потребителями;

- как проводятся конкурсы на обслуживание и капитальный ремонт домов государственного и муниципального жилищных фондов;
- как выполняются жилищно-коммунальные услуги по заявкам населения;
- имеются ли в жилых домах приборы регулирования, контроля и учета энерго- и водоресурсов;
- как обстоят дела с формированием фондов капитального ремонта в многоквартирных домах;
- правильно ли начисляется плата за жилищно-коммунальные услуги;
- как раскрывается информация в системе ГИС ЖКХ.

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 любым способом, лишь бы при этом был зафиксирован факт его подачи. С 01 января 2017 года заявления поданные в электронном виде не являются основаниями для проведения проверки. Исключения составляют заявления, поданные через систему ГИС ЖКХ.

Ответ на свое заявление вы должны получить в течение месяца. Причем сама форма ответа может быть разной.

Если сотрудники жилищной инспекции изучат ситуацию и не найдут в ней факта нарушения, вам пришлют письменный ответ (где и сообщат об этом). Кроме этого, вам могут выдать акт проведенной проверки (его можно будет потом предъявлять в суде, если вы решитесь довести дело до конца).

Если же факт нарушения будет установлен, вам также передадут письменный ответ и акт проверки, а управляющая компания (или ТСЖ, ресурсоснабжающая организация) получит предписание об устранении нарушения.

Не все вопросы жилищная инспекция может решить самостоятельно, выдав предписание об устранении имеющихся нарушений. Но она имеет право обратиться в суд с заявлением:

- о ликвидации ТСЖ,
- о признании недействительными решений общего собрания собственников помещений,
- о признании договора управления многоквартирным домом недействительным,
- в защиту прав и законных интересов собственников, нанимателей и других пользователей жилых помещений по их обращению или в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц в случае выявления нарушения обязательных требований

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.



**Правонарушения, по которым государственная жилищная инспекция вправе привлекать к ответственности участников сферы ЖКХ.**

В Кодексе РФ об Административных правонарушениях содержатся составы правонарушений, по которым орган государственного жилищного надзора вправе привлекать недобросовестных участников сферы ЖКХ. Виды правонарушений и размеры штрафов приведены в таблице ниже

Статья КоАП РФ	Деяние	Размер штрафа, руб.
6.24	Нарушение установленного Федеральным законом запрета курения табака на отдельных территориях, в помещениях на объектах.	500-3000
7.21. ч. 1	Перча собственником жилых домов, жилых помещений, а также использование их не по назначению.	1000-1500
7.21. ч. 2	Самовольная перепланировка собственником жилых помещений в многоквартирных домах.	2000-2500
7.22.	Нарушение УК или ТСЖ правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений либо порядка и правил признания их непригодными для постоянного проживания и перевода их в нежилые, а равно переустройство и (или) перепланировка жилых домов и (или) жилых помещений без согласия нанимателя (собственника), если переустройство и (или) перепланировка существенно изменяют условия пользования жилым домом и (или) жилым помещением	должностные лица: 4000-5000 юридические лица: 40000-50000
7.23.	Нарушение нормативного уровня или режима обеспечения населения коммунальными услугами	должностные лица: 500-1000 юридические лица: 5000-10000
7.23.2.	Отказ от передачи технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов организации осуществляющей управление домов или одному из собственников помещений в многоквартирном доме, либо уклонение от передачи таких документов указанным лицам, либо нарушение предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами порядка и сроков передачи указанных документов	граждане: 2000-5000 должностные лица: 30000-40000 юридические лица: 150000-200000
7.23.3. ч. 1	Нарушение организациями и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами на основании договоров управления многоквартирными домами, правил осуществления предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами.	должностные лица: 50 000-100 000 юридические лица: 150 000-200 000
7.23.3. ч. 2	Действия, указанные в ч. 1 ст. 7.23.3, совершенные в период прекращения действия лицензии на осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами или ее аннулирования, если указанные лица обязаны надлежащим образом осуществлять предпринимательскую деятельность по управлению многоквартирными домами.	должностные лица: 100 000-200 000 юридические лица: 150 000-500 000
9.16. ч. 4	Несоблюдение лицами, ответственными за содержание многоквартирных домов, требований энергетической эффективности, предъявляемых к многоквартирным домам, требований их оснащённости приборами учета используемых энергетических ресурсов, требований о проведении обязательных мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности общего имущества	должностные лица: 5000-10000 индивидуальные предприниматели: 10000-15000 юридические лица: 20000-30000
9.23	Нарушение правил обеспечения безопасного использования и содержания внутридомового и внутриквартирного газового оборудования	физические лица: 1000-30000 должностные лица: 5000-100000 юридические лица: 40000-400000
13.19.2 ч. 1	Нарушение порядка размещения информации в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства.	физические лица: 3000-5000 должностные лица: 5000-10000
13.19.2. ч. 3	Повторное совершение правонарушения, предусмотренного ч. 1 ст. 13.19.2	должностные лица: 15000-20000
14.1.3 ч. 1	Осуществление предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами без лицензии на ее осуществление, если такая лицензия обязательна.	должностные лица: 50000-100000 или дисквалификация до 3 лет; индивидуальные предприниматели: 150000-250000 или дисквалификация до 3 лет; юридические лица: 150000-250000

Статья КоАП РФ	Деяние	Размер штрафа, руб.
19.4.1. ч. 1	Воспрепятствование законной деятельности должностного лица органа государственного контроля (надзора), органа муниципального контроля по проведению проверок или уклонение от таких проверок	граждане: 500-1000 должностные лица: 2000-4000 юридические лица: 5000-10000
19.4.1. ч. 2	Действия, указанные в ч. 1 ст. 19.4.1., если они повлекли невозможность завершения проверки	должностные лица: 5000-10000 юридические лица: 20000-50000
19.5. ч. 1	Невыполнение в установленный срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), муниципальный контроль, об устранении нарушений законодательства	граждане: 300-500 должностные лица: 1000-2000 юридические лица: 10000-20000
19.5 ч.24	Невыполнение или ненадлежащее выполнение в установленный срок законного предписания органа, осуществляющего региональный государственный жилищный надзор, в том числе лицензионный контроль в сфере осуществления предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами, об устранении нарушений лицензионных требований	должностные лица: 50000-100000 юридические лица: 200000-300000
19.7	Непредставление или несвоевременное представление орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) государственный контроль (надзор), орган (должностному лицу), осуществляющий (осуществляющему) муниципальный контроль, представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления этим органом (должностным лицом) его законной деятельности, либо представление таких сведений (информации) в неполном объеме или в искаженном виде	физические лица: 100-300 должностные лица: 300-500 юридические лица: 3000-5000
19.7.11	Нарушение установленных в соответствии с жилищным законодательством требований к предоставлению в орган местного самоуправления, осуществляющий учет наемных домов социального использования, документов, подтверждающих сведения, необходимые для учета в муниципальном реестре наемных домов социального использования, в том числе непредоставление таких документов или предоставление документов, содержащих заведомо ложные сведения	должностные лица: 20000-50000 юридические лица: 50000-100000

### 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.

В некоторых регионах часть своих полномочий Государственная жилищная инспекция официально делегирует муниципальному жилищному контролю. Если в вашем регионе дела обстоят именно таким образом, то и обращаться с жалобой нужно в первую очередь именно в местную администрацию. Как и в случае с государственной жилищной инспекцией заявление в муниципалитет составляется в свободной форме и подается любым способом, позволяющим зафиксировать факт его передачи.

### Лицензионный контроль

Лицензионный контроль – это контроль за соответствием управляющих организаций лицензионным требованиям. Осуществляет его, как правило, Госжилинспекция региона. Однако в некоторых субъектах отдельные полномочия могут быть переданы муниципалитетам. К лицензионным требованиям относятся не только требования, которые являются необходимыми условиями для получения лицензии на право управления многоквартирными домами, но и требования, которые необходимо соблюдать, чтобы ее не лишиться. К таковым относятся:



- ➔ выполнение обязательств по договору управления многоквартирным домом;
- ➔ выполнение работ и услуг по содержанию общего имущества и управлению многоквартирным домом;
- ➔ выполнение требований, предусмотренных законодательством для работ и услуг по содержанию общего имущества и управлению многоквартирным домом, периодичности их оказания;
- ➔ выполнение нормативных требований к предоставлению коммунальных услуг, в тех случаях, когда они предоставляются управляющей организацией;
- ➔ осуществление правильного расчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги.

Иначе говоря это все те моменты предоставления жилищно-коммунальных услуг, которые контролирует жилищная инспекция по роду своей деятельности, но только в отношении управляющих организаций, работающих по лицензии.

### Органы прокуратуры РФ

**ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?**  
ст. 6 Федерального закона  
«О прокуратуре РФ»

«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.

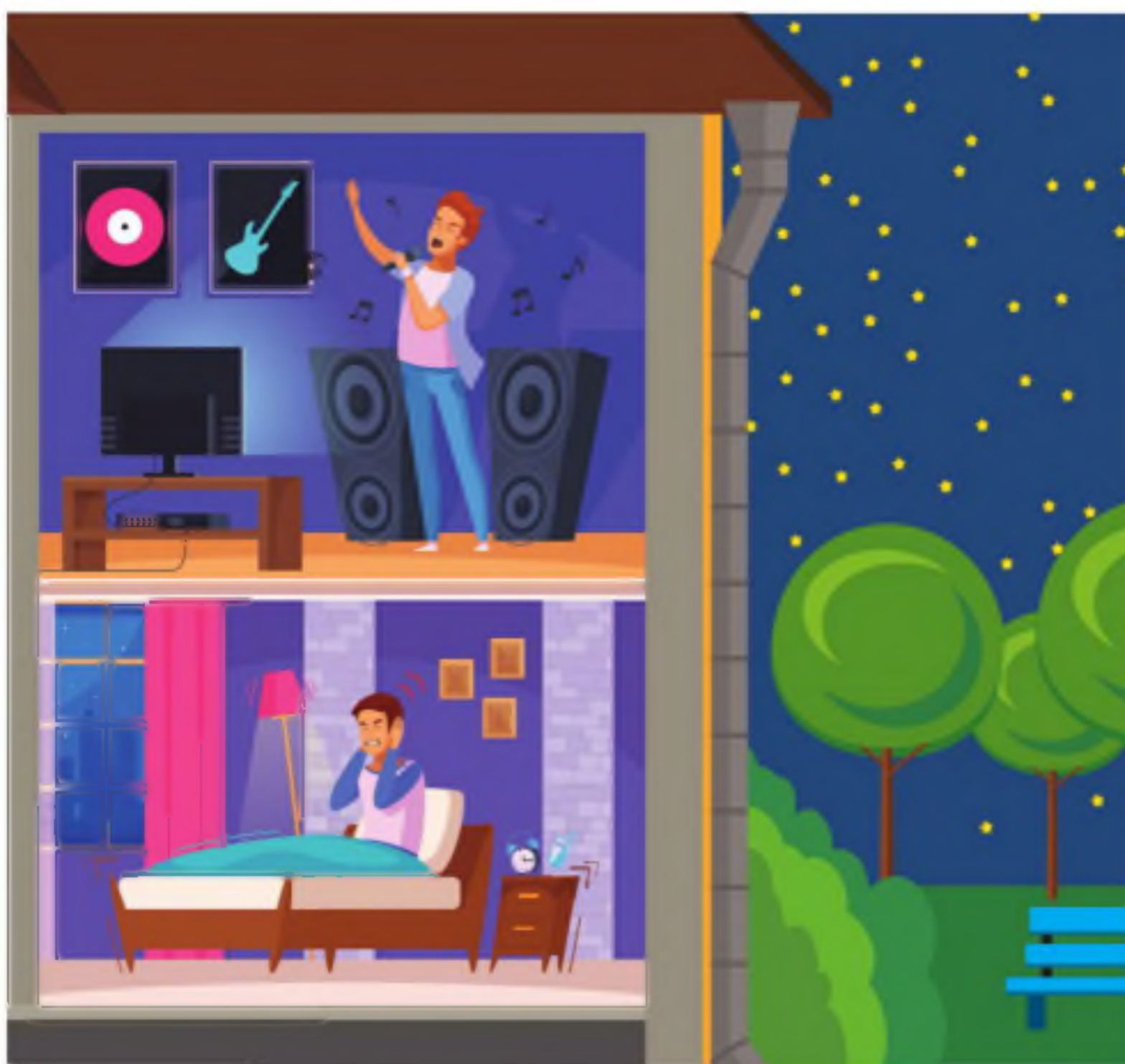
Прокурор имеет право беспрепятственно входить на территории и в помещения, куда рядовым гражданам может быть вход запрещен, он может знакомиться с документацией (от жителей ее могут скрывать) – по требованию прокурора руководители организаций обязаны предоставить ее в полном объеме. Если прокурор усмотрит признаки административного правонарушения или уголовного преступления, он имеет право возбуждать административное производство или передать 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



Жаловаться на слишком громких соседей тоже нужно в Роспотребнадзор.

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.

### **Роспотребнадзор**

Главные задачи Роспотребнадзора – следить за санитарно-эпидемиологическим благополучием граждан и защищать права потребителей. Поэтому, если в вашем доме не вовремя вывозят (или не вывозят вообще) мусор, если в подъездах плесень, вечная грязь, крысы и тараканы – вы имеете полное право писать заявление в Роспотребнадзор.

Жаловаться на слишком громких соседей тоже нужно сюда же: 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».



**ПРИМЕР!**

Наиболее типичное нарушение, при этом, – обман потребителей. Чаще всего он выражается во взимании чрезмерной платы за жилищно-коммунальные услуги. В платежных документах могут указываться неполные или ложные сведения об 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.

**ВАЖНО!**

*Перед тем, как обращаться в органы Роспотребнадзора, обязательно нужно написать претензию в адрес компании, которая нарушила ваши права. К заявлению в Роспотребнадзор необходимо приложить документы, которые подтверждают факт обращения с претензией. Если таких документов не будет, Роспотребнадзор проверку организации проводить не будет!*

## Судебный порядок урегулирования спора

Обращение в суд сегодня становится все более популярной формой разрешения конфликта. С одной стороны, это требует времени и нервов, с другой – зачастую добиться правды действительно удается лишь в суде.

Однако при этом нужно помнить: 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.

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 бу-

**ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?**

ст. 12 Гражданского процессуального кодекса РФ

**ГДЕ ЭТО СКАЗАНО?**

ст. 56 Гражданского процессуального кодекса РФ

дет он давать консультации 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. Кстати, 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.

### **Как подать исковое заявление?**

Существуют четкие требования к тому, как должно выглядеть исковое заявление в суд. Они содержатся в статьях 131, 132 Гражданского процессуального кодекса. В заявлении должны быть указаны:

1. Наименование суда, в который подается заявление;
2. ФИО истца, его место жительства или, если истцом является организация, ее место нахождения, а также наименование представителя и его адрес, если заявление подается представителем;
3. ФИО ответчика, его место жительства или, если ответчиком является организация, ее место нахождения;
4. Описание того, в чем заключается нарушение либо угроза нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его требования;
5. Описание обстоятельств, на которых истец основывает свои требования, и доказательств, подтверждающие эти обстоятельства;
6. Цена иска, если он подлежит оценке, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм;
7. Сведения о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора, если это установлено федеральным законом или предусмотрено договором сторон;
8. Перечень прилагаемых к заявлению документов.

Этот перечень тоже имеет свой обязательный список. В него должны входить:

- копии искового заявления по числу лиц, участвующих в деле;
- документ, подтверждающий уплату государственной пошлины.



**ВАЖНО!**

*Истцы по делам о защите прав потребителей освобождаются от уплаты госпошлины.*

- доверенность или иной документ, удостоверяющий полномочия представителя истца;
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, копии этих документов для ответчиков и третьих лиц, если копии у них отсутствуют;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой денежной суммы, подписанный истцом, его представителем, с копиями по числу лиц, участвующих в деле.

**Рассмотрение дела по существу**

Судебное разбирательство – очень формализованный процесс, но это необходимо именно для того, чтобы ни одна из деталей дела не была случайно забыта или упущена.

Разбирательство начинается с объявления состава суда и проверки, все ли участники процесса явились на заседание. После этого председательствующий спрашивает у участников процесса или их представителей, имеются ли у них отводы по составу суда.

Затем участникам процесса разъясняют их права. Затем суд спрашивает есть ли у участников ходатайства.

Следующим этапом суд приступает к исследованию доказательств: заслушивает объяснения истца, ответчика, третьих лиц, показания свидетелей, знакомится с заключениями экспертов, проводит консультации со специалистами, осматривает вещественные доказательства, просматривает видеозаписи и т. д.

Разбирательство дела, как правило, происходит не за одно заседание, а за несколько. На каждом из них должен быть один и тот же состав судей. Если по какой-то причине судью приходится заменить, разбирательство начинают с самого начала (чтобы новый судья мог максимально полно ознакомиться со всеми деталями процесса).

После того, как все доказательства исследованы, наступает черед прений. Прения – это речи лиц, которые участвуют в процессе. Здесь нужно обосновать свою позицию по делу, ссылаясь на обстоятельства, которые подтверждены исследованными в судебном заседании доказательствами, дать доказательствам свою оценку.

Затем суд удаляется в совещательную комнату для принятия решения. Приняв и подписав его, суд возвращается в зал заседаний и председательствующий (или один из судей) объявляет решение суда.

Как правило, решение вызывает вопросы либо у истца, либо у ответчика (а бывает, что и у обоих), поэтому председательствующий устно разъясняет, в чем состоит суть решения и в какие сроки его можно обжаловать.

### **Судебное решение**

Как принимается решение? На чем основывается суд, вынося свой вердикт? Главное – это доказательства, которые предъявляют истец и ответчик. Кроме того, суд определяет, какие важные обстоятельства были установлены, а какие – нет, в каких правоотношениях находятся стороны и какой закон должен быть применен по делу.

Возможен вариант, что суд, изучив все обстоятельства, принимает решение, что заседание необходимо продолжить с целью изучения новых обстоятельств, потому что имеющихся слишком мало, чтобы вынести по ним окончательный вердикт.

Резолютивную часть решения суд должен объявить в том же судебном заседании, в котором закончилось разбирательство дела. Объявленная резолютивная часть решения суда должна быть подписана всеми судьями и приобщена к делу.

А вот составление мотивированного решения (полного описания сути процесса и доводов на основе которых суд пришел к тем или иным выводам) можно отложить – но не более чем на 5 суток.

Мировой судья имеет право вообще не составлять мотивированное решение, если никто из участников процесса не подал соответствующего заявления.

Подать его можно в течение трех дней со дня оглашения резолютивной части (если лица или их представители присутствовали на заседании суда) или не позднее пятнадцати дней (если не присутствовали).