Сроки ответов управляющей организацией МКД на обращения потребителей.

 Случаи обращения в суд в сфере ЖКХ.

*по материалам СПС «Консультант Плюс»*

Сроки ответа УО, ТСЖ, кооператива на обращения собственников и пользователей помещений в МКД отличаются от аналогичных сроков, установленных Законом об обращениях граждан для органов власти.

Такие сроки для УО, ТСЖ, кооператива установлены (см. табл. N 1):

1) Правилами содержания общего имущества;

2) Правилами предоставления коммунальных услуг;

3) [Правилами](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294717&dst=100009&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100610&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D100009%3Bindex%3D697&date=20.06.2019) осуществления деятельности по управлению МКД;

4) [Законом](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=296169&dst=100234&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100611&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D100234%3Bindex%3D698&date=20.06.2019) о защите прав потребителей.

Таблица N 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Запрос** | **Срок ответа** |
| Информация о перечнях, объемах, качестве, периодичности оказанных жилищных услуг и (или) выполненных работ | В течение пяти рабочих дней. В договоре управления срок может быть уменьшен ([пп. "а" п. 40](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294711&dst=100120&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100616&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D100120%3Bindex%3D705&date=20.06.2019) Правил содержания общего имущества) |
| Проверка правильности начисления размера платы, задолженности или переплаты потребителя за КУ.По результатам проверки потребителю обязаны выдать документы, содержащие правильно начисленные платежи, заверенные по его просьбе подписью руководителя и печатью исполнителя (при наличии) | Немедленно на личном приеме ([пп. "д" п. 31](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294714&dst=101207&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100618&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D101207%3Bindex%3D708&date=20.06.2019) Правил предоставления коммунальных услуг) |
| Проверка состояния ИПУ, а также распределителей | В течение 10 дней со дня предъявления требования ([пп. "е(2)" п. 31](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294714&dst=101208&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100620&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D101208%3Bindex%3D710&date=20.06.2019) Правил предоставления коммунальных услуг) |
| Возможность ознакомиться со сведениями о показаниях ОДПУ | В течение одного рабочего дня со дня обращения ([пп. "е" п. 31](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294714&dst=100167&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100622&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D100167%3Bindex%3D712&date=20.06.2019) Правил предоставления коммунальных услуг) |
| Сведения о показаниях ОДПУ за период не более трех лет | В течение трех рабочих дней со дня получения запроса ([абз. 4 п. 34](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294717&dst=93&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100624&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D93%3Bindex%3D714&date=20.06.2019) Правил осуществления деятельности по управлению МКД) |
| Ответ об удовлетворении жалобы на качество КУ (отсутствие отопления, ненормативная температура горячей воды, грязная вода и т.д.) либо об отказе в ее удовлетворении с указанием причины отказа | В течение трех рабочих дней со дня получения жалобы ([пп. "к" п. 31](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294714&dst=100176&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100626&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D100176%3Bindex%3D716&date=20.06.2019) Правил предоставления коммунальных услуг) |
| Письменная информация за запрашиваемые расчетные периоды:- о помесячных объемах потребленных коммунальных ресурсов по показаниям ОДПУ (при их наличии);- о суммарном объеме соответствующих коммунальных ресурсов, потребленных в жилых и нежилых помещениях в МКД;- об объемах коммунальных ресурсов, рассчитанных с применением нормативов потребления КУ;- об объемах коммунальных ресурсов на содержание ОИ (ОДН) | В течение трех рабочих дней со дня получения запроса ([пп. "р" п. 31](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294714&dst=100193&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100628&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D100193%3Bindex%3D722&date=20.06.2019) Правил предоставления коммунальных услуг, [абз. 3 п. 34](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294717&dst=92&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100628&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D92%3Bindex%3D722&date=20.06.2019) Правил осуществления деятельности по управлению МКД) |
| Любая информация, размещенная УО на вывесках, досках объявлений в МКД и стендах в помещении УО:- наименование (фирменное наименование) УО;- номер лицензии, срок действия лицензии, информация об органе, выдавшем указанную лицензию;- адрес местонахождения УО и ее представительства;- режим работы, информация о днях и часах приема;- адрес официального сайта в Интернете (при наличии);- адрес официального сайта ГИС ЖКХ;- контактные телефоны УО, ее представительства, адрес электронной почты;- контактные телефоны аварийно-диспетчерской службы;- контактные телефоны аварийных служб РСО;- уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей МКД либо потребовать присутствия этих лиц или их представителей в помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий;- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ;- пошаговая инструкция о порядке установки ИПУ;- информация о сроках внесения платы за жилое помещение и (или) КУ, последствиях несвоевременного и (или) неполного внесения такой платы, об обязательных и (или) рекомендуемых сроках передачи показаний ИПУ исполнителю КУ; | В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса ([абз. 2 п. 34](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294717&dst=91&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100630&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D91%3Bindex%3D737&date=20.06.2019) Правил осуществления деятельности по управлению МКД) |
| - информация об органе ГЖН (функции, наименование, адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество (при наличии) руководителя);- сведения о размерах цен (тарифов), подлежащих применению при определении размера платы за жилое помещение и (или) КУ, и о реквизитах нормативных правовых актов, решений ОСС (при их наличии), которыми они установлены;- сведения о нормативах потребления КУ и нормативах потребления коммунальных ресурсов на содержание ОИ;- сведения о величине установленной социальной нормы потребления электрической энергии (мощности) для групп домохозяйств и типов жилых помещений в случае принятия в субъекте РФ такого решения;- информационная памятка о правилах безопасного использования газа в быту, информация об обязанности потребителя заключить договор о техническом обслуживании и ремонте внутриквартирного газового оборудования;- информационная памятка, содержащая сведения о составе ежемесячной платы за жилое помещение и (или) КУ, контактные телефоны лиц, ответственных за начисление платы за жилое помещение и КУ;- образцы заполнения заявок, жалоб и иных обращений граждан и организаций;- перечень предлагаемых УО работ и услуг;- сведения о местах накопления отходов, сбора (в том числе раздельного сбора) отходов I - IV классов опасности;- о правилах обращения с отходами I - IV классов опасности, порядке осуществления раздельного сбора отходов;- информационная памятка о правилах безопасного использования ртутьсодержащих ламп и приборов |
| Любая информация, размещенная ТСЖ, кооперативом на досках объявлений в МКД:- наименование товарищества или кооператива;- режим работы;- адрес официального сайта в Интернете (при наличии);- адрес сайта ГИС ЖКХ;- контактные телефоны товарищества или кооператива;- контактные телефоны аварийно-диспетчерских служб и аварийных служб РСО;- уведомления о предстоящих работах, иных мероприятиях, которые могут повлечь неудобство для собственников и пользователей МКД либо потребовать присутствия этих или их представителей в занимаемом помещении, с указанием времени проведения таких мероприятий;- уведомления об изменении размера платы за жилое помещение и (или) КУ | В срок не позднее дня, следующего за днем поступления запроса ([абз. 2 п. 34](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294717&dst=91&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100633&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D91%3Bindex%3D758&date=20.06.2019) Правил осуществления деятельности по управлению МКД) |
| Копия акта о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу собственника или пользователя помещения в МКД, общему имуществу собственников (описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен) | В течение трех рабочих дней со дня получения запроса ([абз. 5 п. 34](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294717&dst=94&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100635&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D94%3Bindex%3D760&date=20.06.2019) Правил осуществления деятельности по управлению МКД) |
| Копия акта нарушения качества или превышения установленной продолжительности перерыва в оказании услуг или выполнении работ в соответствии с Правилами изменения размера платы | В течение трех рабочих дней со дня получения запроса ([абз. 6 п. 34](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294717&dst=96&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100637&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D96%3Bindex%3D762&date=20.06.2019) Правил осуществления деятельности по управлению МКД) |
| Копия акта проверки предоставления КУ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, предусмотренного Правилами предоставления коммунальных услуг | В течение трех рабочих дней со дня получения запроса ([абз. 7 п. 34](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294717&dst=97&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100639&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D97%3Bindex%3D764&date=20.06.2019) Правил осуществления деятельности по управлению МКД) |
| Требование потребителя:- об уменьшении цены за выполненную работу или оказанную услугу (заявление о перерасчете);- о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;- о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора | В течение 10 дней со дня предъявления требования ([ст. 31](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=296169&dst=100426&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100641&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D100426%3Bindex%3D769&date=20.06.2019) Закона о защите прав потребителей) |

**Обратите внимание:** в п. 37 Правил осуществления деятельности по управлению МКД установлены иные сроки ответов для заявителей, не являющихся собственниками или пользователями в данном МКД (30 дней со дня регистрации обращения плюс возможность продления срока ответа еще до 30 дней).

Вместе с тем в последнем случае до истечения 30-дневного срока рассмотрения запроса заявителю должно быть направлено уведомление о продлении срока рассмотрения с указанием причин:

- с использованием ГИС ЖКХ;

- в письменной форме с использованием способа отправки, который позволяет установить дату отправки или подтвердить факт вручения (получения) указанного уведомления.

**Нарушения со стороны УО для обращения в суд.**

Обращение в суд на УО имеет смысл, когда, например:

- УО не исполняет обязательств по договору управления МКД и имеются документальные доказательства неисполнения;

- условия договора управления нарушают права потребителя ЖКУ;

- КУ предоставляются ненадлежащего качества либо не в полном объеме и имеются документальные доказательства этого;

- непосредственные обращения в УО и в контролирующие органы не дали результата;

- из-за действий или бездействия УО причинен вред здоровью либо имуществу собственника помещения в МКД;

- иные нарушения прав и законных интересов собственника помещения в МКД не удалось разрешить в досудебном порядке.

Например, потребители обращаются в суд в случаях:

- протечки кровли вследствие выпадающих осадков из-за того, что УО не осуществляет текущий ремонт крыши своевременно (ущерб причиняется имуществу собственника или его здоровью: сырость может стать причиной появления плесени);

- наличия плесени (зачастую эта проблема актуальна для первых этажей. Подвалы могут быть затоплены водой, что приводит к размножению вредоносных насекомых);

- низкой или высокой температуры в квартирах (недотоп и перетоп);

- причинения материального вреда в связи с падением снега или сосулек на автомобиль с крыши;

- причинения вреда здоровью в связи с падением снега или сосулек на автомобиль с крыши, с обрушением части фасада или балкона;

- отключения электрической энергии, водоснабжения, канализации с нарушением установленного порядка ограничения предоставления КУ и т.д.;

- падения деревьев, веток с деревьев, находящихся на земельном участке МКД, если в результате этого причинен вред имуществу или здоровью собственника.

Из содержания ст. 16 Закона о защите прав потребителей следует следующее.

- Условия договора, ущемляющие права потребителя, признаются недействительными.

- Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме.

- Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется исполнителем в письменной форме в случае управления МКД, по решению ОСС, если иное не предусмотрено федеральным законом. Потребителям в сфере ЖКХ необходимо учитывать следующее.

- Если собственники не приняли на ОСС перечень работ и услуг, обеспечивающий надлежащее содержание ОИ, предложенный УО, но впоследствии организация выполнила такие работы, например, в соответствии с предписанием ГЖИ, то собственники обязаны оплатить их стоимость.

- Если организация, управляющая МКД, не направила собственникам такой перечень, стоимость работ, выполненных по предписаниям ГЖИ, будет ее предпринимательским риском.

- Работы, услуги из Минимального перечня услуг и работ в отношении ОИ собственников в данном МКД должны выполняться независимо от того, утверждался ли их перечень решением ОСС.

В [п. 31](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=294711&dst=24&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100670&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D24%3Bindex%3D801&date=20.06.2019) Правил содержания общего имущества установлено, что УО обязана представить собственникам предложение о размере платы за содержание жилого помещения не позднее чем за 30 дней до ОСС (на досках объявлений во всех подъездах МКД или в пределах земельного участка). В предложении УО о размере платы должны содержаться расчет (смета) и обоснование размера платы за содержание жилого помещения.

Пленум ВАС РФ в своем Постановлении от 17.02.2011 N 11 "О некоторых вопросах применения Особенной части Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях" разъяснил, что к ответственности по [ст. 7.22](https://login.consultant.ru/link/?rnd=D33F8A70CFA3B14C09CAA1087F329915&req=doc&base=RZB&n=289340&dst=100456&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100671&REFDOC=18647&REFBASE=CMB&stat=refcode%3D10881%3Bdstident%3D100456%3Bindex%3D802&date=20.06.2019) КоАП РФ могут привлекаться только УО, ТСЖ, ЖК, ЖСК. Подрядчики не несут административной ответственности, даже если УО или жилищное объединение оштрафованы за некачественно выполненные работы. Вместе с тем с подрядчиков указанные организации могут взыскать причиненные убытки.

Иск является средством, применяемым на судебной стадии разрешения споров, с помощью которого происходит защита права, которое было нарушено, а также защита законных интересов. Это материально-правовое требование, которое сформулировано в качестве обращения, о разрешении спора материально-правового характера. Иск имеет своей целью защитить права и законные интересы субъекта правоотношений.