

**Варианты претензий и
исковых заявлений по
вопросам ЖКХ**

**Если в результате скачка напряжения
повреждено имущество в квартире
(образец)**

Руководителю _____
(наименование организации)

от _____
адрес _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Я проживаю в квартире № ____ по адресу: _____. Управление (техническое обслуживание) дома осуществляется Вашей организацией.

Своевременно внося плату за техническое обслуживание жилищного фонда, коммунальные услуги и капитальный ремонт дома, я имею право на получение услуг надлежащего качества, чтобы не причинялся вред моему здоровью и здоровью проживающих со мной членов семьи, а также вред имуществу.

_____ (указать дату) в квартире произошёл скачок напряжения (ярко вспыхнул (замигал) свет). Затем свет погас, в результате чего холодильник (другие приборы) перестал работать.

Я сразу же подал(а) заявку в аварийно-ремонтную службу. Через несколько часов пришёл мастер, который устранил неполадки в электрощитке на лестничной площадке. Вызов мастера зафиксирован в книге регистрации заявок, там же сделана отметка мастера о проведённых им работах по устранению неполадок.

Я обратился(ась) в мастерскую по ремонту бытовой техники (указать), где составлено заключение, в котором указано, что в холодильнике произошло _____. Причина - резкий перепад напряжения. Стоимость ремонта холодильника _____

Согласно Правилам эксплуатации электроустановок ответственность за техническое состояние, технику безопасности и эксплуатацию находящихся в его ведении электроустановок несёт обслуживающая (энергоснабжающая) жилищная организация.

На основании ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу:

Возместить стоимость ремонта холодильника (других бытовых приборов) в сумме _____ руб.

В случае отказа удовлетворить мои требования, я буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих прав (с требованием возмещения материального ущерба, выплаты неустойки за невыполнение моего требования и возмещения морального вреда).

Приложение:

1. копия акта обследования квартиры от _____ ;
2. копия заключения мастерской о причине поломки холодильника (других бытовых приборов);
3. копии квитанции на ремонт холодильника (других бытовых приборов).

Дата _____ Подпись _____

Некачественное теплоснабжение
(примерный образец)

Руководителю _____
(наименование организации)
от _____
адрес _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Я являюсь собственником (нанимателем) квартиры по адресу: _____ .
Управление (техническое обслуживание дома) осуществляется Вашей организацией.

Я своевременно вношу плату за коммунальные услуги и техническое обслуживание дома, тем самым я имею право получать качественные услуги, в частности по теплоснабжению моей квартиры.

В соответствии с п. п. 9, 10 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307, при предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечена бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в необходимых объемах. Перерывы в предоставлении коммунальных услуг допускаются после предварительного уведомления (в письменной форме) потребителя в установленном порядке (для проведения ремонтных и профилактических работ, на межотопительный период). Допускаются также перерывы в связи со стихийными бедствиями и чрезвычайными ситуациями, в связи со стихийными бедствиями, чрезвычайными ситуациями.

На протяжении длительного времени (указать с какого времени) в нашем доме (в моей квартире) постоянные проблемы с теплом, поэтому с наступлением холодов мы вынуждены мёрзнуть в своей квартире. Я неоднократно обращался(ась) с заявлением в обслуживающую организацию и просил принять меры по нормализации теплоснабжения. Однако на сегодняшний день ситуация не изменилась, никаких конкретных действий по улучшению теплоснабжения не было проведено.

Работники обслуживающей организации неоднократно посещали нашу квартиру, измеряли температуру воздуха, которую фиксировали в актах. По данным измерений (указать дни) температура воздуха в комнатах составляла от _____ до _____ градусов тепла.

В актах отмечено, что для поддержания необходимой температуры воздуха в квартире необходимо провести ремонт системы отопления.

В соответствии с п.49 вышеназванных Правил исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, надлежащего качества, безопасные для жизни, здоровья и не причиняющие вреда имуществу в соответствии с требованиями законодательства РФ и договором.

На основании ст. ст. 27-31 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 49 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам прошу:

1. В срок до _____ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: _____ .

2. На основании п.п. 60 Правил произвести перерасчёт оплаты услуг по теплоснабжению (указать за какой период).

Приложение:

1. Копия заявления от _____ (если таковые раньше были);
2. Копии актов от _____ № _____

В случае отказа удовлетворить мои требования, я буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих прав (с требованием возмещения материального ущерба, выплаты неустойки за невыполнение моего требования и возмещения морального вреда).

Дата _____ Подпись _____

**Если отсутствует холодное
(горячее) водоснабжение (образец)**

Руководителю _____
(наименование организации)

от _____

адрес _____

ПРЕТЕНЗИЯ

Я являюсь нанимателем жилой площади по адресу: _____. Управление (техническое обслуживание) дома осуществляется Вашей организацией.

Я своевременно вношу плату за коммунальные услуги и техническое обслуживание дома, тем самым я имею право получать качественные услуги, в частности по холодному (горячему) водоснабжению.

В соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307, при предоставлении коммунальных услуг должны быть обеспечена бесперебойная подача в жилое помещение коммунальных ресурсов надлежащего качества в необходимых объемах. Перерывы в предоставлении коммунальных услуг допускаются после предварительного уведомления (в письменной форме) потребителя в установленном порядке для проведения ремонтных и профилактических работ не должны превышать установленную Правилами продолжительность. Допускаются также перерывы в связи со стихийными бедствиями и чрезвычайными ситуациями, в связи со стихийными бедствиями, чрезвычайными ситуациями.

С _____ (указать с какого времени) в нашем доме постоянные проблемы с водоснабжением. Я неоднократно обращался(ась) с заявлением в ЖЭУ и просил принять меры по нормализации водоснабжения. Однако на сегодняшний день ситуация не изменилась, никаких конкретных действий по улучшению водоснабжения не было проведено.

В соответствии с вышеназванными Правилами исполнитель обязан предоставить потребителю услуги, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативов и стандартов, санитарных правил и норм и условиям договора, а также информации о коммунальных услугах.

На основании ст. ст. 27-31 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правил предоставления коммунальных услуг гражданам прошу:

1. В срок до _____ своими силами и средствами безвозмездно устранить указанные недостатки, выполнив следующие работы: _____.

2. На основании п. 60 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, произвести перерасчёт оплаты услуг в связи с отсутствием воды (указать за какой период).

Приложение:

1. копия заявления от _____ (если таковые раньше были);

2. копия акта об отсутствии водоснабжения от _____

В случае отказа удовлетворить мои требования, я буду вынужден(а) обратиться в суд за защитой своих прав (с требованием возмещения материального ущерба, выплаты неустойки за невыполнение моего требования и возмещения морального вреда).

Дата _____ Подпись _____

**Если в результате скачка напряжения
повреждено имущество (образец)**

В _____ суд

_____ (адрес суда)

Истец _____

адрес: _____

Ответчик _____

адрес: _____

Цена иска _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я являюсь собственником (нанимателем) квартиры № _____ по адресу: _____.

Управление (техническое обслуживание) осуществляет _____ (указать).

Своевременно внося плату за техническое обслуживание жилищного фонда, коммунальные услуги и ремонт дома, я имею право на получение услуг надлежащего качества, чтобы не причинялся вред моему здоровью и здоровью проживающих со мной членов семьи, а также вред имуществу.

Плату за пользование электроэнергией я вношу своевременно на счёт управляющей (энергоснабжающей) организации _____ (указать). Данная организация обязана обслуживать и поддерживать электрические сети в надлежащем состоянии.

_____ (указать дату) в результате подачи в электросеть повышенного напряжения в квартире произошёл скачок напряжения, в связи с чем был повреждён холодильник (другие приборы). Скачок напряжения имел место из-за короткого замыкания (обрыва провода) на электрическом оборудовании дома (линии электропередач).

Я обратился(ась) в мастерскую по ремонту бытовой техники (указать название), где составлено заключение, в котором указано, что в холодильнике (других бытовых приборах) произошло _____ (указать). Причина выхода из строя - резкий перепад напряжения (копия заключения прилагается). Стоимость ремонта холодильника (других бытовых приборов) _____ руб.

Ст. ст. 1095-1098 Гражданского кодекса РФ и ст. ст. 13, 14 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» предусматривают ответственность исполнителя (продавца, изготовителя) за нарушение прав потребителей, в частности имущественную ответственность за вред, причинённый вследствие недостатков услуги (работы, товара).

В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объёме.

Основанием освобождения исполнителя (продавца, изготовителя) от ответственности являются только обстоятельства непреодолимой силы либо нарушение потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги).

В данном случае отсутствуют обстоятельства непреодолимой силы, а также нарушения с моей стороны установленных правил пользования электроэнергией.

_____ (указать дату) я обратился(ась) в _____ (наименование электроснабжающей (управляющей) организации) с требованием возместить расходы по ремонту бытовой техники в сумме _____ руб., вышедшей из строя в результате скачка напряжения. Однако мне было отказано в возмещении убытков (копии прилагаются).

Кроме того, мне были причинены нравственные страдания, так как на протяжении длительного времени, необходимого для ремонта, я не мог(ла) пользоваться холодильником

(смотреть телевизор и т.п.), а также мне приходилось тратить свое личное время для обращения в различные организации. Моральный вред я оцениваю в сумме _____ руб.

На основании изложенного и ст. ст. 1095-1098 ГК РФ, ст. ст. 13, 14, 15, 17, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 131-133 ГПК РФ

прошу:

1. Взыскать с ответчика (наименование организации) стоимость ремонта холодильника (других приборов) в сумме _____ руб.;
2. Взыскать с _____ (наименование организации) компенсацию морального вреда в сумме _____ руб.;
3. На основании ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу суд освободить меня от уплаты государственной пошлины.

Приложение:

Дата

Подпись

**Если услуги по теплоснабжению
оказываются ненадлежащим образом
(образец)**

В _____ суд

_____ (адрес суда)

Истец: _____

адрес: _____

Ответчик _____

адрес: _____

Цена иска _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я являюсь нанимателем (собственником) жилого помещения по адресу _____ (указать). Управление (техническое обслуживание) дома осуществляет _____.

С начала _____ (указать дату или период времени) из-за неисправной системы теплоснабжения в нашей трёхкомнатной квартире, расположенной в торцевой части панельного дома, постоянно холодно и сыро. При понижении температуры наружного воздуха до минусовой усиливается влагообразование внутри квартиры. Между панельными швами образовались трещины, через которые поступает вода. Обои намокли, почернели, отклеились, углы покрылись грибом. Мебель и домашние вещи от воздействия сырости, плесени, гнили подверглись порче. Квартире необходим восстановительный косметический ремонт.

В соответствии с п. п. 9, 49, 51 Правил предоставления коммунальных услуг гражданам, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 № 307 (далее – Правила), исполнитель обязан предоставлять потребителю коммунальные услуги надлежащего качества.

Обязанность обеспечить готовность к предоставлению коммунальных услуг внутридомовых инженерных систем, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, а также механического, электрического, санитарно-технического и иного оборудования, находящихся в жилом помещении многоквартирного дома или в жилом доме и предназначенных для предоставления коммунальных услуг, возлагается на собственников помещений в многоквартирном доме, собственников жилых домов, а также на привлекаемых ими исполнителей и иных лиц в соответствии с договором. Согласно договору исполнителем является управляющая организация _____.

Я неоднократно обращался(ась) с письменным заявлением к ответчику (указать даты обращений) о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества. В своих заявлениях я просил(а) принять необходимые меры по нормализации теплоснабжения. Однако все мои заявления оставлены без внимания, никаких мер не принято, каких-либо ремонтных работ не проводилось.

Специалистами _____ (указать наименование санэпидемслужбы) _____ (указать дату) проведена проверка условий проживания в квартире, которые признаны неудовлетворительными (копия акта прилагается).

В результате нарушения ответчиком наших прав потребителей в части оказания услуг по отоплению нам причинён материальный ущерб, который состоит в порче и утрате вещей на сумму _____ руб. (экспертное заключение о стоимости вещей прилагается). Кроме того, на проведение восстановительного ремонта квартиры необходимо затратить _____ руб. (копия сметы, составленной _____ (указать организацию) прилагается).

Вследствие недобросовестного исполнения ответчиком своих обязанностей по отоплению, в течение _____ лет я приобрел(а) заболевание _____ (указать диагноз), требующее длительного лечения (справка медицинского учреждения прилагается).

Согласно Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утверждённым постановлением Госстроя России от 27.09.2003 № 170, в понятие «техническое обслуживание мест общего пользования» включены работы по поддержанию в исправном состоянии элементов внутридомовых систем, заданных параметров и режимов работы его конструкций, оборудования и технических устройств.

Техническое обслуживание жилищного фонда включает работы по контролю за его состоянием, поддержанию в исправности, работоспособности, наладке и регулированию инженерных систем.

Я своевременно вношу плату за коммунальные услуги и техобслуживание, тем самым я рассчитываю на получение качественных услуг, чтобы квартира отвечала санитарным нормам, чтобы условия проживания не причиняли вреда моему здоровью и здоровью членом моей семьи.

Согласно п. 10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491, общее имущество должно содержаться в соответствии с законодательством РФ в состоянии, обеспечивающем постоянную готовность инженерных коммуникаций, входящих в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг гражданам, в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам от 23.05.2006 № 307.

Согласно п. 5 ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) **в размере 3%** цены выполнения работы (оказания услуги). Сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа (расчет неустойки прилагается).

Ответчик на протяжении длительного времени не производил необходимые работы по налаживанию нормального теплоснабжения, в связи с чем, мне причинены большие неудобства: невозможно использовать собственность (квартиру) в полном объёме, приходится всей семье располагаться только в двух других комнатах. Таким образом, мне причиняется моральный вред, который я оцениваю в сумме _____ руб.

На основании изложенного и ст. ст. 14, 15, 17, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 131-133 ГПК РФ

прошу:

1. Обязать ответчика (наименование организации) выполнить в срок до _____ восстановительный ремонт моей квартиры по адресу: _____;
2. Обязать ответчика произвести перерасчёт оплаты за отопление за период с _____ по _____ 2010г., уменьшив сумму начислений на _____ руб.;
3. Обязать ответчика произвести перерасчет за содержание (техническое обслуживание) общедомового оборудования, уменьшив сумму начислений на _____ руб.;
4. Начислить неустойку за нарушение сроков устранения недостатков услуги с _____ (указать дату) до вынесения судебного решения;
5. Взыскать с ответчика в _____ руб. в качестве компенсации за утраченное имущество;
6. Возместить расходы по проведению товароведческой экспертизы, согласно счёту от _____ в сумме _____ руб., и расходы на составление сметы в размере _____ руб.;
7. Взыскать с ответчика компенсацию морального вреда в сумме _____ руб.;
8. На основании ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу освободить меня от уплаты государственной пошлины.

Приложение:

Дата

Подпись

Ремонт кровли (образец)

В _____ суд

_____ (адрес суда)

Истец: _____

адрес: _____

Ответчик _____

адрес: _____

Цена иска _____ руб.

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

Я являюсь нанимателем (собственником) жилого помещения по адресу _____ (указать). Техническое обслуживание дома осуществляет _____.

С _____ (указать время) из-за неисправной внутри дома системы водоснабжения нам плохо оказывают услуги по горячему и холодному водоснабжению, имеют место постоянные перебои в подаче воды.

В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует договору. Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к работе (услуге), исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), соответствующие этим требованиям.

Согласно Правилам и нормам технической эксплуатации жилищного фонда, утверждённым Постановлением Госстроя России от 27.09.2003 № 170, в понятие «техническое обслуживание мест общего пользования» включены работы по поддержанию в исправном состоянии элементов внутридомовых систем, заданных параметров и режимов работы его конструкций, оборудования и технических устройств. Согласно п. п. 4.6.1.10 и Приложения № 2 указанных Правил неисправности, являющиеся причиной протечки кровли, должны быть устранены в течение суток.

В связи с протечкой кровли я с _____ (указать дату) неоднократно обращался(ась) с письменными заявлениями к исполнителю, в которых просил принять необходимые меры по устранению протечек кровли. Мастерами управляющей (обслуживающей) организации неоднократно проводились обследования кровли, составлены акты, согласно которым требуется поддерживающий ремонт кровли, а также косметический ремонт повреждённых протечками мест в моей квартире (копии актов прилагаются).

Однако до настоящего времени никаких мер не принято, каких-либо ремонтных работ не проводилось.

В соответствии с п. 10 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491 общее имущество должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства РФ в состоянии, обеспечивающем соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома, а также безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества.

Первоначально (указать дату) я обратился(ась) по поводу протечки кровли к исполнителю, при этом установил срок устранения недостатков до _____ (указать дату).

Согласно п. 6 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме № 491 в случае оказания услуг и выполнения работ ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, управляющая организация (ТСЖ) обязаны **снизить размер платы** за содержание и ремонт жилого помещения. Право потребителя требовать уменьшения цены оказанной услуги при обнаружении в ней недостатков предусмотрено также ст. 29 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (копия расчета снижения оплаты прилагается).

В связи с этим считаю, что мне должен быть сделан перерасчёт в оплате за содержание (техобслуживание) за период с _____ (указать дату) по настоящее время в сумме _____ руб.

В соответствии с п. 1 ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» вред, причиненный здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков работы (услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

В результате протекания воды в квартиру косметической отделке помещения нанесен существенный вред (отошли обои, испорчена побелка и т.д.). Указанные повреждения зафиксированы в актах обследования, составленные мастерами управляющей (обслуживающей) организации от _____ (копии актов прилагаются). После составления данных актов я обратился в _____ (указать организацию) для составления сметы на производство косметического ремонта залитых помещений. Согласно составленной сметы, производство работ и стоимость материалов составляет _____ руб.

В связи с неисполнением на протяжении длительного времени своих обязанностей по надлежащему содержанию общедомовых конструкций дома в части проведения необходимых работ по ремонту кровли, мне причинены большие неудобства: приходится постоянно во время дождя подставлять тазы и другие ёмкости для собирания воды. В квартире постоянная сырость, влажные испарения. Таким образом, мне причиняется моральный вред, который я оцениваю в сумме _____ руб.

На основании изложенного и ст. 15, 17, 28, 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 131-133 ГПК РФ

прошу:

1. Обязать ответчика (наименование организации) выполнить в срок до _____ ремонт кровли над моей квартирой по адресу: _____.
2. Обязать ответчика произвести перерасчёт оплаты за содержание и техническое обслуживание за период с _____ (указать дату) по настоящее время, уменьшив сумму начислений на _____ руб.;
3. Начислить неустойку за нарушение сроков устранения недостатков с _____ (указать дату, которая назначена потребителем для устранения недостатков) до вынесения судебного решения;
4. Взыскать с ответчика стоимость материалов и работ по косметическому ремонту моей квартиры в сумме _____ руб.;
5. Взыскать с ответчика (наименование организации) компенсацию морального вреда в сумме _____ руб.;
6. На основании ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» освободить меня от уплаты государственной пошлины.

Приложение:

Дата

Подпись