

Что делать, если Вас затопили?



Если вашу квартиру затопило, то вы, как потребитель коммунальных услуг, защищены нормами законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

Если, в результате затопления, ваша квартира, имущество, находящееся в квартире, пострадали, вы вправе рассчитывать на полное возмещение причиненного вреда (п. 1 ст. 1064 ГК РФ).

Когда за залив квартиры несет ответственность управляющая компания?

- Общедомовое имущество должно содержаться в состоянии, обеспечивающем сохранность имущества физических лиц.
- При непосредственном управлении домом ответственность перед собственниками за сохранность общего имущества и качественное выполнение работ несут лица, выполняющие услуги по содержанию и ремонту общего имущества.
- Управляющая организация обязана возместить вред, причиненный в результате залива квартиры, при условии, если залитие квартиры произошло в результате ненадлежащего содержания общедомового имущества (например, течь кровли или общедомовой системы центрального отопления).

Если вас залили соседи

В таком случае ответственность будет нести собственник жилого помещения, в котором были допущены нарушения, приведшие к заливу вашей квартиры.

Действия при обнаружении залива

Заметив потоп в квартире, не надо сразу поддаваться панике и немедленно устранять его последствия, следует выполнить следующие действия:

- обратитесь в диспетчерскую службу управляющей организации, сообщите о произошедшем, потребуйте устранения причины залива;
- пригласите сотрудника управляющей организации для составления акта о заливе квартиры, потребуйте указать в акте причину залива, выявленные повреждения элементов внутренней отделки квартиры и мебели;
- зафиксируйте все выявленные в результате залива повреждения, сфотографируйте и (или) засняв видео;
- оцените стоимость повреждений, обратившись к независимому оценщику, пригласив на осмотр представителя управляющей компании и/или соседей, уведомив о предстоящем осмотре заблаговременно в письменном виде;
- предъявите управляющей организации претензию.

Это обязательное действие, которое следует выполнить даже в том случае, если виновник затопления первоначально признает свою вину и в устной форме не возражает против возмещения причиненного ущерба. Следует помнить, что в последующем, в ходе переговоров, ситуация может кардинально измениться и виновная сторона, отступившись от своих слов, откажется возмещать ущерб. В отсутствие надлежащим образом оформленного акта о затоплении отстаивать свои права будет практически невозможно.

В акте о заливе квартиры фиксируется факт затопления, описываются повреждения квартиры, указывается причина затопления и виновное лицо (если можно установить при осмотре помещения).

Перед обращением в управляющую организацию (ТСЖ) можно провести фотосъемку нанесенного ущерба для подтверждения своей позиции в дальнейшем.

Акт о заливе (протекании) квартиры оформляется в кратчайшие сроки (желательно — незамедлительно) после затопления квартиры. Акт составляется в произвольной форме комиссионно. В состав комиссии при составлении акта о заливе квартиры следует включить:

- собственника затопленной квартиры либо его представителя;
- собственника либо владельца (например, нанимателя) квартиры, из которой произошло затопление (протекание);
- представителей организации, осуществляющей управление данным многоквартирным домом (это может быть УК, ТСЖ либо любая иная управляющая организация).

В порядке досудебного урегулирования спора вы можете самостоятельно определить размер причиненного вреда и предложить виновной стороне возместить его добровольно. Согласие виновной стороны на добровольное возмещение вреда необходимо отразить в письменном соглашении, в котором также следует оговорить размер, порядок и сроки возмещения и указать ответственность сторон за нарушения обязательств по соглашению (ст. 421 ГК РФ).

В случае отказа виновного лица удовлетворить ваши требования добровольно, примите меры для определения размера ущерба и его документального подтверждения. Для этого обратитесь к независимому оценщику для проведения оценки имущественного вреда и согласуйте с оценщиком день осмотра квартиры. Не позднее чем за три дня до осмотра уведомите виновное лицо о дате и времени осмотра квартиры оценщиком путем направления телеграммы или иным способом, который можно подтвердить документально.

По результатам осмотра оценщик подготовит заключение о размере причиненного ущерба. По результатам оценки имущественного вреда, следует обратиться к виновной стороне с письменным требованием о возмещении материального вреда.

Если и при таких обстоятельствах виновная сторона отказывается урегулировать спор в досудебном порядке, то надо обращаться в суд.

За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:

- в **Общественные приемные Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;**
- в **Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «ЦГи Э в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77;**
E-mail: zpp.center@yandex.ru; VK: [vk.com|zppnovgorod](https://vk.com/zppnovgorod)
- на «горячую линию» **Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).**

