



Что делать и как возместить ущерб если вас затопили соседи сверху

Страшный сон многих: войти в квартиру и обнаружить, что кругом вода, а с потолка капает. Можно надеяться, что такое никогда не произойдёт, но, к сожалению, это случается довольно часто. Специалисты Центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центра гигиены и

эпидемиологии в Новгородской области» пошагово расскажут, что делать в такой ситуации, чтобы добиться компенсации:

- Обесточьте квартиру. Даже если затопление не сильное, а вода находится вдали от электроприборов и проводки, эта мера безопасности обязательна;
- Поднимитесь к соседям. Сохраняйте спокойствие и помните, что соседи затопили вашу квартиру не специально и эта ситуация для них так же неприятна, как и для вас;
- В случае если соседей нет дома, вызывайте аварийную службу. Телефон можно найти в квитанции на оплату ЖКУ, на информационном стенде в подъезде или на сайте управляющей компании (далее – УК). Сотрудники аварийной службы перекроют воду во всем подъезде и помогут устранить протечки;
- В день затопления составьте акт осмотра квартиры и сделайте фотографии и видео, причём зафиксировать необходимо не только источник обильной влаги, но и ущерб;
- Постарайтесь прийти к мирному соглашению, рассматривая суд как крайнюю меру;
- Если сосед отказывается от мирного соглашения, отправьте ему досудебную претензию по почте. Этот шаг обязателен перед судом;
- Подготовьте исковое заявление в суд и документы к нему;
- С ремонтом квартиры до суда лучше не торопиться. У ответчика есть право не согласиться с результатами оценки, которую вы предоставите суду, ответчик может потребовать провести ещё одну экспертизу. Если последствия затопления квартиры вы уже устранили, то провести ещё одну оценку не получится, тогда суд может уменьшить сумму причинённого ущерба;
- Если после решения суда виновный добровольно не компенсирует ущерб, обращайтесь к приставам. ФССП принудительно взыщет деньги.

Бывают случаи, когда УК отказывается провести осмотр или подписать акт осмотра квартиры после затопления. В этом случае потерпевшая сторона может сама составить акт (пункт 109 Правил предоставления коммунальных услуг, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 №354). Достаточно двух свидетелей и представителя совета многоквартирного дома (главного по дому), которые подпишут акт. Акт составляется в 2 экземплярах. Один экземпляр остаётся у пострадавшей стороны, второй направляется на юридический адрес УК. По просьбе жильцов УК обязана осматривать затопленные квартиры. Поэтому в такой ситуации необходимо написать жалобу на действия коммунальщиков в прокуратуру. Сохраните у себя копию жалобы и ответа от прокурора, чтобы в случае судебного разбирательства объяснить, почему акт составлен без участия УК.

Специалисты Центра рекомендуют на случай бытовой аварии застраховать квартиру.

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться:

- в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14, тел.971-083; 971-106;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, тел. 77-20-38, 73-06-77;
- в отдел МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17-00.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.