

## **Банковские услуги и продукты для физических лиц**

### **Урок 1. Банки. Основные функции в условиях рыночной экономики**

На рынке в любой момент времени существуют экономические единицы, располагающие временно свободными денежными средствами - экономические единицы с профицитом бюджета (ЭЕПБ). В это же самое время на рынке функционируют экономические единицы, нуждающиеся в дополнительных денежных ресурсах. Их называют экономическими единицами с дефицитом бюджета (ЭЕДБ)

Одновременное существование на рынке ЭЕПБ и ЭЕДБ вызывает противоречие, характерное для рыночной экономики:

Данное противоречие разрешается тогда, когда на рынке появляются банки.

**Банк** – это предприятие особого рода, основной деятельности которого является мобилизация временно свободных денежных средств одних хозяйствующих субъектов (ЭЕПБ) и предоставление их в ссуду другим (ЭЕДБ).

Почему профицитные и дефицитные экономические единицы не взаимодействуют непосредственно друг с другом? Почему они предпочитают работать с банком?

Так происходит потому, что банк трансформируют:

- (1) сроки
- (2) величины
- (3) риски

Участники экономической деятельности могут иметь различное представление о сроках кредитных сделок:

Срок, на который ЭЕПБ планирует разместить денежные средства, может не совпадать со сроком, на который их рассчитывает привлечь потенциальный заемщик (ЭЕДБ)

Банк способен обеспечить согласование их представлений о сроках кредитной сделки. Решая эту задачу, банки могут предоставлять **долгосрочные кредиты**, используя **краткосрочные вклады** и наоборот, предоставлять «короткие» кредиты за счет долгосрочных вкладов

Участники экономической деятельности могут иметь различное представление о величине (сумме) на которую может быть заключена кредитная сделка

Сумма денежных средств, которую профицитная единица планирует разместить на определенный срок, может быть не равна той сумме, которую рассчитывает привлечь потенциальный заемщик – дефицитная экономическая единица.

Банк способен обеспечить согласование представлений профицитных и дефицитных экономических единиц о величинах (суммах) сделки.

Решая эту задачу, банк привлекает крупные вклады, «дробит» их и предоставляет небольшие по размерам кредиты.

Реальна и обратная ситуация: банки способны «объединить» небольшие вклады и предоставить кредит крупному заемщику

Предоставление денег в кредит всегда связано с риском их полной или частичной потери.

Вероятность полной или частичной утраты предоставленных в кредит денежных средств, несвоевременного возврата, неуплаты процентов по предоставленной ссуде называют кредитным риском.

Любой кредитор хотел бы снизить уровень такого риска. Каждый из кредиторов хочет быть уверен в кредитоспособности потенциального заемщика.

Такую уверенность обеспечивают банки. Специализируясь на ведении кредитных операций, банки имеют возможность профессионально определять уровень кредитоспособности и платежеспособности заемщиков, предъявлять обоснованные требования к обеспечению кредита ....

Следует различать понятия «платежеспособность» и «кредитоспособность».

Платежеспособность – это возможность экономической единицы своевременно погасить все свои долговые обязательства.

Кредитоспособность - способность заемщика в полном объеме и в установленный срок выплатить основную сумму кредита и проценты, за его использование.

Банковские служащие обладают достаточной квалификацией, знаниями и умениями, располагают современными компьютерными программами для

того, чтобы профессионально определить кредитоспособность заемщика, предъявить обоснованные требования к обеспечению кредита...

Большая часть денежных расчетов осуществляется в безналичном порядке. Банки являются обязательным участником безналичных расчетов.

Безналичные расчеты - это расчеты путем записей по счетам, когда деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя.

Безналичные расчеты организованы по определенной системе, под которой понимается совокупность их принципов, форм и способов совершения платежей и связанного с ними документооборота.

Основные принципы безналичных расчетов:

- безналичные расчеты осуществляются только по банковским счетам, которые открываются клиентам для хранения и перевода средств;
- платежи со счетов банки осуществляют только по распоряжению их владельцев в порядке установленной ими очередности платежей и строго в пределах остатка средств на счете;
- экономические единицы самостоятельно определяют формы безналичных расчетов, закрепляя их в хозяйственных договорах.

Основные формы безналичных расчетов:

- платежное поручение;
- аккредитив;
- чек;
- инкассо.

Для каждой формы безналичных расчетов характерны своя схема документооборота и порядок движения денежных средств по банковским счетам.

Схемы расчетов с использованием любой из форм безналичных расчетов сложны.

Осуществление безналичных расчетов между поставщиками и плательщиками определяет необходимость создания системы безналичных расчетов и между банками.

Обеспечить бесперебойное функционирование сложной системы безналичных расчетов способны только специализированные организации – банки.

Законодательство различных стран имеет свои особенности в трактовке понятия «банк».

Законодательное определение этого понятия в России приведено в законе «О банках и банковской деятельности».

Определения, данные в различных статьях закона, логично разместить в определенной последовательности.

Во-первых, закон приводит перечень *банковских операций*. К ним относятся:

- 1) привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);
- 2) размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
- 3) открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- 4) осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- 5) инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- 6) купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной форме;
- 7) привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
- 8) выдача банковских гарантий;
- 9) осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов).

Во-вторых, закон дает определение кредитной организации.

Кредитная организация – это юридическое лицо, которое для извлечения прибыли как основной цели своей деятельности на основании специального разрешения (лицензии) Центрального банка Российской Федерации имеет право осуществлять банковские операции.

В-третьих, выделяет из числа кредитных организаций банки.

Банк – это кредитная организация, которая имеет исключительное право осуществлять, в совокупности, следующие банковские операции: привлечение во вклады денежных средств физических и юридических лиц, размещение указанных средств от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, платности, срочности, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц.

В-четвертых, определяет небанковские кредитные организации, как кредитные организации, которые имеют право осуществлять отдельные банковские операции, предусмотренные в законе, причем сочетания банковских операций для небанковских кредитных организаций устанавливаются Банком России.

В-пятых, закон предоставляет кредитным организациям право помимо перечисленных банковских операций осуществлять следующие сделки:

- 1) выдачу поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;
- 2) приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;
- 3) доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
- 4) осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 5) предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;
- 6) лизинговые операции;
- 7) оказание консультационных и информационных услуг и иные сделки в соответствии с национальным законодательством;

В-шестых, закон запрещает кредитным организациям заниматься производственной, торговой и страховой деятельностью.

## **Урок 2. Банковские вклады для физических лиц**

В соответствии с Гражданского кодексом РФ привлечение денежных средств физических лиц осуществляется в соответствии с договором банковского вклада, по которому банк, принявший от вкладчика вклад, обязуется возвратить его сумму и уплатить проценты на нее согласно условиям договора.

Договор банковского вклада обязательно должен быть заключен в письменной форме. Он должен быть оформлен в двух экземплярах, один из которых передается вкладчику.

Письменная форма считается соблюденной, в том случае если банк выдает вкладчику сберегательную книжку.

Российское банковское законодательство и сложившаяся банковская практика позволяют определить понятие **банковский вклад (депозит)** – денежные средства, размещенные вкладчиком в коммерческом банке на определенных условиях

Основными условиями банковского вклада является: срок действия договора банковского вклада, сумма вклада, величина процентной ставки по которой будет выплачиваться доход, порядок начисления процентов.

Для учета денежных средств, размещенных вкладчиками с целью получения доходов в виде процентов, начисляемых на сумму вклада, банки открывают счета по вкладам.

Счет по вкладу – единица хранения банковской информации об остатке денежных средств во вкладе и об операциях, проведенных по вкладу вкладчиком. Счет по вкладу – это регистр учета. На нем отражается информация о поступлении денежных средств, их списании, начислении процентов.

Существует два основных вида банковских счетов: текущие и срочные. Первые открываются для учета банковских вкладов, привлекаемых на условиях «до востребования», а вторые для учета вкладов, привлекаемых на определенный срок.

Существует множество банковских вкладов, поэтому необходима классификация.

Для классификации банковских вкладов используют различные критерии.

С точки зрения категории вкладчика все вклады можно разделить на вклады юридических и физических лиц.

Различная форма изъятия денежных средств со счета по вкладу дает возможность разделить и вклады юридических, и вклады физических лиц на вклады до востребования и срочные вклады.

Вклады (депозиты) до востребования - это средства на счетах коммерческих банков, которые могут быть востребованы клиентом без предварительного уведомления банка.

Основной экономический мотив вкладчика при внесении денежных средств во вклады до востребования определен его желанием участвовать в безналичных расчетах.

Сумма остатков на счетах по вкладам до востребования достаточно подвижна. Тем не менее, существует «неснижаемый остаток» средств в депозитах до востребования. Его величина рассчитывается и прогнозируется банками с помощью специальных методик. Максимизация этого остатка и является целью коммерческого банка, привлекающего средства во вклады до востребования.

Срочные вклады (депозиты) – это средства, привлекаемые банками на определенный срок.

Основная цель вкладчика при внесении средств на счета по срочным вкладам – получение дохода; банка – получение устойчивого кредитного ресурса.

По российскому законодательству вкладчик имеет возможность воспользоваться своими деньгами и до окончания срока хранения вклада. Но, в этом случае, банк выплатит ему доход в соответствии с действующей на данный момент времени ставкой по вкладам до востребования.

В соответствии с Гражданским кодексом банки не имеют права в одностороннем порядке снижать ставку по ранее заключенным договорам срочного банковского вклада.

По вкладам до востребования банк вправе изменять размер процентов.

Срочные вклады могут иметь дополнительные условия: возможность доведения денежных средств на счет, возможность изъятия дохода, предварительное уведомление об изъятии денежных средств и т.д.

Вклады отличаются друг от друга и в зависимости от порядка начисления процентов.

*Простые проценты* – в качестве базы для расчета используется фактический остаток вклада (его первоначальная сумма), выплата дохода осуществляется в конце срока вклада или в соответствии с установленной периодичностью: например, ежемесячно или ежеквартально – но только на сумму вклада.

*Сложные проценты* (начисление процента на процент) – в этом случае по истечении расчетного периода (месяца или квартала или года) на сумму вклада начисляется процент, и полученный доход присоединяется к сумме вклада (иначе говоря, капитализируется). В следующем расчетном периоде процентная ставка применяется уже к новой базе, возросшей на сумму

дохода. В результате сложные проценты при использовании одной и той же процентной ставки дают больший прирост вклада, чем простые.



### **Модуль 3. Урок 1. Основные понятия страхования**

**Договор добровольного страхования** – это двусторонний договор, необходимым условием для заключения которого является свободное волеизъявление обеих сторон.

Если договор заключается в рамках добровольного страхования, соответствующие параметры устанавливаются страховщиком и согласовываются со страхователем.

Договор страхования может вступать в силу:

- с момента его подписания;
- с оговоренной и установленной в договоре даты;
- с момента уплаты страховой премии или первого ее взноса.

Если договор заключается в рамках обязательного страхования, то размер и порядок внесения страхового взноса, размер и правила расчета страховой выплаты, страховое событие, по поводу которого заключается договор страхования, определяются законом.

Обязательство страховщика по страховой выплате возникает только после наступления страхового случая.

**Участниками страховых отношений являются:**

Страховщик – только юридическое лицо, которое имеет разрешение (лицензию) на осуществление страхования соответствующего вида.

Страхователи – юридическое или дееспособное физическое лицо, заключившее со страховщиком договор страхования либо являющееся страхователем в силу закона.

Страхователь должен иметь достаточный источник дохода для уплаты страховых взносов.

**Выгодоприобретатели** - это лицо, в пользу которого страхователь заключает договор страхования. При определенных в договоре обстоятельствах выгодоприобретатель имеет право на получение страховой выплаты.

**Застрахованные лица** - это лицо, чьи интересы подпадают под страховую защиту.

**Потерпевшие третьи лица** - в страховании гражданской ответственности это лицо, которому страхователем или застрахованным лицом может быть нанесен ущерб.

**Страховой полис** - это исходящий от страховщика документ, подтверждающий факт заключения договора страхования.

Обычно в реквизиты страхового полиса включается следующая информация:

- ✓ Номер страхового полиса;
- ✓ Наименование, местонахождение и банковские реквизиты страховщика;
- ✓ Имя, фамилия или наименование страхователя, выгодоприобретателя, застрахованного лица;
- ✓ Вид страхования;
- ✓ Наименование и номер правил страхования;
- ✓ Объект страхования;
- ✓ Страховая сумма;
- ✓ Размер страховой премии, сроки и порядок ее оплаты;

- ✓ Страховой риск;
- ✓ Срок действия договора страхования;
- ✓ Дата выдачи страхового полиса.

**Правила страхования** - неотъемлемая часть договора. Страховщик обязан приложить текст правил к страховому договору. Такое приложение текста правил приравнивается к вручению их страхователю.

Обычно в стандартных правилах страхования содержится перечень страховых и не страховых случаев, описание страхового объекта, понятие страховой суммы, порядок уплаты страховой премии и описание последствий ее неуплаты или несвоевременной уплаты, порядок внесения изменений и прекращения договора, порядок взаиморасчетов сторон, порядок предоставления информации страховщику, порядок решения споров между страховщиком и страхователем и другие условия и обстоятельства договора страхования.

**Страховой случай** - указанное событие (события) при реализации которого страховщик обязуется произвести страховую выплату. Страхователю следует; принять все допустимые в разумных пределах меры по уменьшению возникшего ущерба; заявить о страховом событии в срок, указанный в договоре страхования, и по согласованному в договоре порядку и др. Невыполнение таких условий договора влечет за собой отказ страховщика в выплате страхового возмещения.

**Урегулирование убытков** – это процесс выполнения обязательств, взятых на себя страховщиком по договорам страхования.

Этапы урегулирования убытков

Этап 1. Получение заявления о наступлении страхового случая;
--

- Этап 2. Расследование причин и обстоятельств наступления страхового случая, оценка величины ущерба по страховому случаю;
- Этап 3. Установление соответствия причин и обстоятельств наступления страхового случая условиям договора страхования;
- Этап 4. Оценка величины страховой выплаты, покрываемой условиями договора страхования;
- Этап 5. Установление выгодоприобретателей по договору страхования;
- Этап 6. Организация процесса страховой выплаты;
- Этап 7. Рассмотрение последствий страховой выплаты.

## **Урок 2. Отдельные виды страхования. Часть 1.**

### **Виды страхования. Обязательное и добровольное страхование**

**Имущественные интересы** имеющие различный предмет, представляют собой объект страхования.

Под имущественными интересами следует понимать:

- имущественные интересы, связанные с жизнью, здоровьем, трудоспособностью и пенсионным обеспечением страхователя (застрахованного лица);
- имущественные интересы, связанные с владением, распоряжением и использованием имуществом;
- имущественные интересы, связанные с возникновением обязанности страхователя компенсировать ущерб, причиненный его действиями имущественным интересам третьих лиц.

## Классификации страховой деятельности



### Страхование жизни

- (накопительные виды страхования)

### Страхование иное, чем страхование жизни

- (рисковые виды страхования)

## Добровольное страхование

- осуществляется в соответствии с договором добровольного страхования

## Обязательное страхование

- осуществляется в силу закона

### Автострахование: ОСАГО и КАСКО

**Обязательное страхование гражданской ответственности автовладельцев (ОСАГО)** - обязательный вид страхования, обеспечивающий защиту имущественных интересов автовладельцев при нанесении ими ущерба здоровью, жизни или имуществу третьих лиц.

Ответственность перед третьими лицами за вред, причиненный в процессе эксплуатации автомобиля, несет не водитель, а владелец транспортного средства.

Страховая сумма в пределах которой страховщик обязан при наступлении каждого страхового случая (независимо от их числа в течение срока действия договора обязательного страхования) возместить потерпевшим причиненный вред до 400 тысяч — в части возмещения вреда, причиненного имуществу каждого потерпевшего;

до 500 тысяч — ущерб, причиненный жизни и здоровью каждого потерпевшего

**Расчет стоимости полиса ОСАГО** осуществляется на основе базовых ставок страхового тарифа, установленных Банком России.

Конечная стоимость полиса для страхователя рассчитывается с применением коэффициента мощности, территориального коэффициента,

КБМ, с учетом данных о возрасте и стаже водителя, периоде использования транспортного средства.

КБМ (коэффициент "бонус-малус") - это коэффициент, который влияет на стоимость полиса. Его величина зависит от наличия или отсутствия страховых случаев, произошедших в период действия предыдущих договоров страхования. КБМ может быть повышающим или понижающим.

С 1 января 2017 года вступили в силу поправки в Закон об обязательном страховании автогражданской ответственности, которые дают водителям возможность оформить полис ОСАГО в режиме онлайн на сайтах всех страховых компаний.

Стоимость электронного полиса не отличается от стоимости "бумажного" полиса ОСАГО. Для подтверждения наличия полиса **е-ОСАГО** необходимо распечатать полученный электронный полис и иметь его в машине, когда вы находитесь за рулем.

Проверить действительность электронного полиса ОСАГО можно на сайте Российского Союза автостраховщиков.

**Каско** – это добровольное страхование, которое защищает интересы владельца транспортного средства. Даже если он сам станет виновником ДТП и его застрахованный автомобиль пострадает в аварии, выплаты по каско возместят этот урон. Владелец авто получит страховую выплату, или машину отремонтируют за счет страховой компании. Тарифы каско устанавливает каждый страховщик самостоятельно.

Наиболее распространенные страховые случаи при страховании от угона и ущерба:

<b>Страховые случаи при страховании от рисков ущерба</b>	<b>Страховые случаи при страховании от рисков угона</b>
дорожно-транспортное происшествие (столкновение, наезд, опрокидывание, падение)	угон транспортного средства без цели хищения;
противоправные действия третьих лиц, например, частичный или полный разгром автомобиля, кража колес, стекол	хищение (кражу) транспортного средства или его частей, т.е. тайное похищение застрахованного объекта;
падение на автомашину различных предметов: кирпичей, сосулек, листов кровельного железа, кусков штукатурки и даже метеоритов	грабеж – открытое похищение объекта страхования
стихийные бедствия, следствием которых может быть повреждение машины упавшими деревьями, градом, камнепадом, водой во время наводнения, молнией и т.п.; взрыв	разбой – хищение, соединенное с насилием, опасным для жизни и здоровья потерпевшего
пожар, который может возникнуть в результате различных причин и в гараже, и на открытой местности	разбой – хищение, соединенное с угрозой насилия

Выплата страхового возмещения производится в пределах страховой суммы.

Страховая сумма может равняться страховой (действительной) стоимости автомобиля или быть ниже ее на момент заключения договора.



В случае, когда страховая сумма принимается меньше, чем стоимость автомобиля, в стандартном случае вступает в силу правило пропорциональности, согласно которому выплата страхового возмещения производится в размере ущерба, уменьшенном во столько раз, во сколько страховая сумма меньше страховой стоимости.

**Задача. Пример расчета полученного страхового возмещения при добровольном страховании автомобиля**

Стоимость застрахованного автомобиля составляет 800 тыс. руб. страховая сумма 600 тыс. руб. В результате ДТП автомобилю нанесен ущерб, который оценивается в 40 тыс. руб. Какова будет сумма полученного страхового возмещения страхователем?

**Решение:**

Страховое возмещение будет производиться в размере ущерба, уменьшенном во столько раз, во сколько страховая сумма меньше страховой стоимости, то есть  $600 / 800 = 0,75$ . Фактическое возмещение составит  $40 * 0,75 = 30$  тыс. руб.

## **МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ. ОМС И ДМС. СТРАХОВАНИЕ КРИТИЧЕСКИХ ЗАБОЛЕВАНИЙ**

Особенности медицинского страхования:

- тесно связано с системой оказания медицинской помощи
- страховое обеспечение представляется в «натуральной» форме, т.е. в виде медицинской помощи.

В РФ существует как обязательное (ОМС), так и добровольное медицинское страхование (ДМС).

**Обязательное медицинское страхование (ОМС)** - вид обязательного социального страхования, действует согласно закону на всей территории России и обеспечивает предоставление застрахованным определённых медицинских услуг. Система обязательного медицинского страхования предполагает наличие перечня предоставляемых услуг и их минимального качества.

Каналы обеспечения медицинских услуг в РФ:

- медицинская помощь, предоставляемая государственной системой здравоохранения, охватывают лечение социально значимых болезней и массовых заболеваний, а также предоставление ряда дорогостоящих услуг и оказание помощи при стихийных бедствиях и катастрофах
- лечебно-диагностические услуги, предоставляемые в рамках обязательного медицинского страхования; медицинские услуги, обеспечиваемые страховыми выплатами по договорам добровольного медицинского страхования;
- лечебно-диагностические услуги, непосредственно оплачиваемые самими потребителями.

**Страховые случаи по ОМС**

- заболевание,
- травма, иное состояние здоровья,
- профилактические мероприятия

**Полис ОМС** - документ, удостоверяющий право на бесплатное оказание медицинской помощи на всей территории Российской Федерации в объеме, предусмотренном базовой программой ОМС. А на территории, где выдан полис ОМС – в объеме территориальной программы ОМС.

Полис ОМС выдают страховые медицинские организации. Полный их список можно посмотреть на сайте федерального фонда обязательного медицинского страхования.

Страховая медицинская организация является основным институтом, защищающим права и интересы застрахованных граждан в соответствии с базовыми программами обязательного медицинского страхования по полису ОМС.

Более широкий спектр медицинских услуг можно получить в рамках добровольного медицинского страхования. ДМС имеет гораздо меньшее число ограничений. Роль страховщика существенно возрастает.

Страхователь всегда может подобрать программу с наиболее подходящим для него покрытием.

Страхователь рассчитывает на организацию страховщиком предоставления оговоренной договором медицинской помощи.

Величина страховой суммы по договору она может быть не ограничена, набором услуг, предоставляемых страховщиком, перечнем медицинских учреждений и другими параметрами.

**Страхование критических заболеваний** –важный вид страхования медицинских расходов. Это долгосрочный вид страхования, обеспечивающий единовременные выплаты в случае заболевания одной из указанных в полисе серьезных болезней.

Основные болезни и виды лечения по страхованию критических заболеваний:

- инсульт
- инфаркт

- почечная недостаточность
- рак (за исключением некоторых видов)
- трансплантация основных органов
- аорто-коронарное шунтирование

Процедура урегулирования страховых случаев по договорам страхования критических заболеваний более простая, чем по другим видам страхования здоровья.

## Модуль 5 «Рынок ценных бумаг»

### Урок 1. Понятие ценных бумаг и их виды.

Ценная бумага — это документ, соответствующий установленным законом требованиям и удостоверяющий обязательственные и иные права, осуществление или передача которых возможны только при предъявлении таких документов (документарная ценная бумага). (Статья 142 Гражданского кодекса РФ)

Признаки ценной бумаги:

- Документарность
- Наличие формы и реквизитов
- Закрепляет права владельца ценной бумаги
- Обращаемость (возможность передачи).

Ценные бумаги могут быть выпущены в бездокументарной форме, в виде записей по счетам в специализированных организациях (бездокументарные ценные бумаги).

Виды ценных бумаг: акция, вексель, залоговая, инвестиционный пай паевого инвестиционного фонда, коносамент, облигация, чек и иные ценные бумаги, названные в таком качестве в законе или признанные таковыми в установленном законом порядке (статья 142 Гражданского кодекса РФ).

Эмиссионная ценная бумага — любая ценная бумага, в том числе бездокументарная, которая характеризуется одновременно следующими признаками: закрепляет совокупность имущественных и неимущественных прав, подлежащих удостоверению, уступке и безусловному осуществлению с соблюдением установленных законом формы и порядка размещается выпусками имеет равные объем и сроки осуществления прав внутри одного выпуска вне зависимости от времени приобретения ценной бумаги (ФЗ «О рынке ценных бумаг»).

Классификации ценных бумаг.

По основному праву:

- Долевые;
- Долговые;
- Производные.

По способу фиксации прав:

- именные
- предъявительские
- ордерные

По эмитенту:

- государственные
- муниципальные
- корпоративные

По сроку обращения:

- краткосрочные
- среднесрочные
- долгосрочные
- бессрочные

## **Урок 2. Определение и виды акций.**

Акция — эмиссионная ценная бумага, закрепляющая права ее владельца (акционера) на получение части прибыли акционерного общества в виде дивидендов, на участие в управлении акционерным обществом и на часть имущества, остающегося после его ликвидации. Акция является именной ценной бумагой (Федеральный закон «О рынке ценных бумаг» № 39-ФЗ).

Акция – системообразующий элемент акционерного общества, за счет их выпуска формируется уставный капитал.

Акция доленая ценная бумага. У акционерного общества нет долговых обязательств перед акционерами по выплате дивидендов и передаче имущества.

Акция не дает право на имущество общества, пока оно функционирует, такие права возникают только после ликвидации общества.

Законодательство предусматривает два основных вида акций.

Обыкновенные акции — дают владельцам три базовых права, перечисленных в определении.

Акционерное общество обязано разместить обыкновенные акции. Но, кроме этого, оно имеет право разместить один или несколько типов привилегированных акций.

Привилегированные акции — обычно имеют фиксированный дивиденд и фиксированную ликвидационную стоимость, но не дают права голоса (кроме случаев, перечисленных в законе «Об акционерных обществах»).

Особенности привилегированных акций

В некоторых случаях дают право голоса:

- реорганизация или ликвидация общества
- принятие решения о невыплате дивиденда по привилегированным акциям
- некоторые другие вопросы

Доля уставного капитала акционерного общества, сформированная за счет выпуска привилегированных акций, не может превышать 25%.

Виды стоимости акции:

- Номинальная стоимость
- Эмиссионная стоимость
- Рыночная стоимость (курс)
- Ликвидационная стоимость

Депозитарная расписка — ценная бумага, подтверждающая право собственности на определенное количество других ценных бумаг (обычно акций иностранного эмитента).

Используются для выхода на иностранные рынки.

### **Урок 3. Управление акционерным обществом и общее собрание акционеров.**

Общее собрание акционеров — высший орган управления акционерным обществом.

В общем собрании участвуют те акционеры, которые находились в реестре на дату его закрытия (дата переписи акционеров).

Полномочия общего собрания акционеров

- Избрание совета директоров (наблюдательного совета) общества
- Утверждение годового отчета

- Решение о распределении прибыли (выплате дивиденда)
- Внесение изменений и дополнений в устав общества
- Реорганизация общества
- Ликвидация общества
- Утверждении аудитора общества
- Утверждение крупных сделок
- Прочие вопросы

Правила голосования на общем собрании акционеров:

Общее собрание правомочно (имеет кворум), если на нем присутствуют владельцы более половины голосующих акций. Для повторного собрания кворум составляет 30% (могут быть установлены другие требования).

Обычно одна акция дает один голос. Решения принимаются большинством голосов от присутствующих акционеров.

При выборах совета директоров может проводиться кумулятивное голосование.

Совет директоров акционерного общества

Осуществляет общее руководство деятельностью общества.

Полномочия совета директоров:

- определение приоритетных направлений деятельности общества
- созыв общих собраний акционеров
- утверждение повестки дня общего собрания акционеров
- образование исполнительного органа общества и досрочное прекращение его полномочий
- рекомендации по размеру дивиденда по акциям и порядку его выплаты
- иные вопросы

Выплата дивидендов:

Для выплаты дивиденда назначается дата переписи акционеров для выплаты дивидендов.

Выплата проводится один или два раза в год.



#### Урок 4. Инвестиционные характеристики акций: доходность и риск

Основные инвестиционные характеристики ценных бумаг: доходность и риск.

Доход — денежные средства или другие материальные ценности, полученные за определенный период от какой-либо деятельности.

Доходность — относительный показатель дохода к затратам.

Акция приносит доход в форме дивиденда (процентный доход) и в форме прироста стоимости (капитальный доход).

Формула для расчета доходности:  $y = \frac{D + P_s - P_b}{P_b} \times \frac{365}{t}$ , где

y — доходность акции

D — дивиденд

P<sub>s</sub> — цена продажи акции

P<sub>b</sub> — цена покупки акции

t — срок владения акцией (в днях).

Пример расчета доходности акции:

Инвестор приобрел акцию за 120 рублей. Через 90 дней она была продана за 121 рубль, кроме того, в течение этого периода был получен дивиденд 5 рублей.

Дивидендный доход составил 5 рублей, капитальный доход – 1 рубль. Итого 6 рублей за период владения. Доходность за период владения составила 5% (6 делить на 120). После перехода к доходности в процентах годовых доходность составила 20,28%.

Риски акций

У акции отсутствует кредитный риск

Основной риск — ценовой (рыночный)

Ценовой риск — возможность отклонения цены от ее ожидаемого значения.

Показатель ценового риска — волатильность.

Существуют и другие риски, например:

- риск ликвидности
- риск невыплаты дивиденда по привилегированным акциям.

## **Урок 5. Определение облигаций и их параметры.**

Облигация — эмиссионная ценная бумага, закрепляющая право владельца на получение от эмитента в предусмотренный ею срок ее номинальной стоимости и зафиксированного в ней процента от номинала или другого имущественного эквивалента.

Облигация — долговая ценная бумага.

Параметры классической облигации

- Номинал
- Срок (бессрочные облигации — аннуитеты или консоли)
- Купон
- Периодичность выплаты купона
- Обеспеченность (залог имущества, поручительство третьих лиц, другие формы).

## **Урок 6. Основные виды облигаций.**

По виду дохода:

- Купонные облигации
- Бескупонные облигации

Доход по облигации может выплачиваться в форме купона или дисконта от номинала.

Бескупонная облигация (облигация с нулевым купоном) продается с дисконтом, погашается по номиналу.

Виды купонов по облигациям:

- Облигация с фиксированным купоном
- Облигация с плавающим купоном

У облигаций могут быть различные дополнительные характеристики.

Дополнительные характеристики могут касаться:

- порядка погашения номинала (облигации с амортизацией)
- срока погашения (отзывные облигации, облигации с правом досрочного погашения)
- способа погашения (деньгами или другими активами, товарные облигации)

Примером облигаций, погашаемыми иными активами являются конвертируемые облигации.

Конвертируемые облигации при погашении обмениваются на другие ценные бумаги (обычно акции этого же эмитента).

Преимущества для инвестора: возможность получить дополнительный доход от роста стоимости акций, возможность продолжать получать доход после погашения облигаций.

Преимущества для эмитента: не надо отвлекать денежные средства для погашения, возможность платить меньший купон.

## **Урок 7. Инвестиционные характеристики облигаций.**

Виды доходности облигаций:

Простая (текущая) доходность — аналогична доходности акции.

Доходность к погашению — это процент, который будет получен, если держать облигацию до погашения, с учетом временной стоимости денег.

Рассчитывается, как ставка внутренней доходности денежного потока по облигации.

Реализованная доходность — процент, который получил инвестор с учетом реинвестирования промежуточных купонных платежей.

Основные риски облигаций:

- Процентный риск — риск изменения стоимости облигации в результате изменения процентных ставок.
- Риск ликвидности
- Риск реинвестирования
- Кредитный риск — риск неполучения (несвоевременного получения) платежей.

Одним из индикаторов кредитного риска являются кредитные рейтинги.

Кредитный рейтинг эмитенту и облигациям присваивают рейтинговые агентства по заказу эмитента.

Наиболее влиятельные мировые рейтинговые агентства: Standard & Poors, Moody's, Fitch Ratings.

Рейтинг буквенный код (обычно от AAA до D). Могут присутствовать модификаторы (+, – , цифры 1-3).

Кроме рейтинга публикуется прогноз (позитивный, стабильный, негативный).

Существуют внутренние и международные рейтинги.

## Налоги, уплачиваемые физическими лицами в России.

### **Основные понятия налогообложения**

#### **Что такое налог. Какие бывают налоги**

Налог - обязательный, индивидуально безвозмездный платеж, установленный государством и взимаемый с организаций и физических лиц в целях финансового обеспечения деятельности государства и муниципальных образований

#### **Виды налогов**

По субъекту налога:

- налоги с физических лиц,
- налоги с юридических лиц.

По механизму изъятия:

- прямые налоги,
- косвенные налоги.

По объекту налога:

- налоги с дохода,
- имущественные налоги,
- налоги на потребление,
- ресурсные налоги.

По способу исчисления и уплаты:

- окладные (исчисляют налоговые органы),
- неокладные (исчисляют налогоплательщики).

По назначению налога:

- абстрактные,
- целевые.

По характеру ставок:

- равные налоги,
- пропорциональные налоги,
- прогрессивные налоги,
- регрессивные налоги.

## **Налоговая система России**

### **Налоги, взимаемые в России**

#### **Регулирование налогообложение в России**

Налоговое законодательство.

Налоговый кодекс Российской Федерации (часть 1 и часть 2).

#### **Виды налогов в Российской Федерации**

В зависимости от уровня государственной власти, устанавливающего налог:

- федеральные,
  - региональные,
  - местные.
- + Специальные налоговые режимы.

Перечень установлен в Налоговом кодексе РФ.

#### **Федеральные налоги**

- 1) налог на добавленную стоимость;
- 2) акцизы;
- 3) налог на доходы физических лиц;
- 4) налог на прибыль организаций;
- 5) налог на добычу полезных ископаемых;
- 6) налог на дополнительный доход от добычи углеводородного сырья;
- 7) водный налог.

#### **Региональные налоги**

- 1) налог на имущество организаций;
- 2) налог на игорный бизнес;
- 3) транспортный налог.

#### **Местные налоги и сборы**

- 1) земельный налог;
- 2) налог на имущество физических лиц;
- 3) торговый сбор.

### **Специальные налоговые режимы**

1) Система налогообложения при выполнении соглашений о разделе продукции;

2) Единый сельскохозяйственный налог;

3) Упрощенная система налогообложения

4) Патентная система налогообложения

5) Налог на профессиональный доход.

Примечание: Система налогообложения в виде единого налога на вмененный доход для отдельных видов деятельности не применяется с 2021 г.

### Косвенные налоги

Косвенные налоги	Прямые налоги
Платательщик и носитель налога различаются	Платательщик и носитель налога совпадают
Налоги на потребление: - Налог на добавленную стоимость (НДС); - Акцизы.	Налоги с имущества, дохода

Цена товара с НДС = Цена без НДС + НДС

Цена товара с НДС 120 рублей = Цена без НДС 100 рублей + НДС 20 рублей

Ставка НДС	Объекты обложения
<b>10%</b>	Пониженная ставка налога для реализации социально-значимых товаров. Применяется при реализации некоторых продовольственных и медицинских товаров, товаров для детей, периодической печатной продукции, перечисленных в статье 164 НК РФ.
<b>0%</b>	Экспортируемые товары, работы, услуги; внутренние воздушные перевозки в республику Крым, г. Калининград, на Дальний Восток; перевозки железнодорожным транспортом.
<b>20%</b>	Остальные товары, работы, услуги, реализуемые на территории РФ, которые не облагаются НДС по ставке 10% или 0%

#### Освобождение от уплаты НДС продавца товаров и услуг

- Специальные режимы для малого бизнеса:  
упрощенная система налогообложения;  
система налогообложения в виде единого налога на вмененный доход для отдельных видов деятельности;  
патентная система налогообложения
- Право на освобождение от НДС организаций с небольшой выручкой  
(организации и индивидуальные предприниматели, у которых за в среднем 3 мес. выручка без НДС  $\leq 2$  млн руб.).



Крупный бизнес Общий режим налогообложения	Малый бизнес Специальные режимы налогообложения / право на освобождение от НДС
<b>Реализация с НДС 20% или 10%</b>	<b>Реализация без НДС</b>

## Налоги и обязательные платежи при оплате труда

<b>Расходы организации на оплату труда работников</b>	<b>Оплата труда работников</b>	<b>НДФЛ</b>
	<b>Обязательные страховые взносы</b> (база – оплата труда работников)	

**Налоги, уплачиваемые работником      +      Налоги и обязательные платежи,**  
**уплачиваемые работодателем**

Налог на доходы физических лиц                      Обязательные страховые взносы

### Налог на доходы физических лиц по основной ставке

**НДФЛ = ставка налога 13% или 15% \* (Доходы – Вычеты)**

#### Основная ставка НДФЛ с 2021 г.

**13%** до тех пор, пока доход не превысит 5 млн руб.

**650 тыс. руб. и 15%** с доходов свыше 5 млн руб.

#### Налоговые вычеты при основной ставке

1. Стандартные вычеты,
2. Социальные вычеты,
3. Имущественные вычеты,
4. Инвестиционные вычеты,
5. Профессиональные вычеты,
6. Вычеты при переносе на будущие периоды убытков от операций с ценными бумагами и операций с производными финансовыми инструментами,
7. Вычеты при переносе на будущие периоды убытков от участия в инвестиционном товариществе.

**Расходы на оплату труда работников**

Пусть начисленная заработная плата 100 000 рублей.	
Обязательные страховые взносы = = 30% * 100 000 = 30 000 рублей	НДФЛ = 13% * 100 000 = 13 000 рублей
Расходы на оплату труда = Начисленная з/п + ОСВ = 100 000 + 30 000 = 130 000 руб.	Выплаченная з/п = Начисленная з/п – НДФЛ = 100 000 - 13 000 = 87 000 рублей

**Обязательные страховые взносы во внебюджетные фонды:**

- Пенсионный фонд РФ на обязательное пенсионное страхование,
- Фонд социального страхования РФ на обязательное социальное страхование на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством,
- Фонд обязательного медицинского страхования РФ на обязательное медицинское страхование.

С 2017 г. регулируются 34 главой НК РФ.

**Тарифы страховых взносов в 2017-2021 гг. (ст. 425)**

	<b>С выплат и иных вознаграждений в пользу физического лица, нарастающим итогом с начала расчетного периода</b>	
Обязательное пенсионное страхование	До порогового значения на ОПС <b>22%</b>	Свыше порогового значения на ОПС <b>10%</b>
Обязательное социальное страхование	До порогового значения на ОСС <b>2,9%</b>	-
Обязательное медицинское страхование	<b>5,1%</b>	

Пороговые значения на Обязательное пенсионное страхование (ОПС) и Обязательное социальное страхование (ОСС) подлежат ежегодному изменению в соответствии с ростом средней заработной платы в РФ.

**Тарифы страховых взносов в 2021 г.**

	С выплат и иных вознаграждений в пользу физического лица, нарастающим итогом с начала расчетного периода		
Обязательное пенсионное страхование	До 1 465 тыс. руб. 22%		Свыше 1 465 тыс. руб. 10%
Обязательное социальное страхование	До 966 тыс. руб. 2,9%		
Обязательное медицинское страхование	5,1%		
ИТОГО	До 966 тыс. руб. 30%	Свыше 966 тыс. руб., но менее 1 465 тыс.руб. 27,1%	Свыше 1 465 тыс. руб. 15,1%

## **Налоги на имущество**

### **Налоги на имущество, уплачиваемые физическими лицами**

1. Налог на имущество физических лиц.
2. Земельный налог.
3. Транспортный налог.

#### **1. Налог на имущество физических лиц**

**Объект обложения:** жилой дом; квартира, комната; гараж, машино-место; иные здания, строения, сооружения, помещения.

**Расчет налога** исходя из кадастровой\* стоимости квадратного метра площади.

*(с 2015 г. происходил переход от обложения инвентаризационной стоимости к обложению кадастровой стоимости).*

**Сумма налога к уплате** рассчитывается налоговыми органами (направляется налоговое уведомление).

**Налоговые вычеты и льготы** – см. глава 32 НК РФ.

**Уплата** 1 раз в год до 1 декабря следующего года *(например, за 2021 г. – до 1 декабря 2022 г.)*

**Местный налог.**

#### **2. Земельный налог**

**Объект обложения:** земельные участки.

**Расчет налога** исходя из кадастровой стоимости квадратного метра земельного участка.

**Сумма налога к уплате** рассчитывается налоговыми органами (направляется налоговое уведомление).

**Налоговые вычеты и льготы** – см. глава 31 НК РФ.

*(Ст. 396 НК РФ, п. 16: В отношении земельных участков, приобретенных физическими лицами для индивидуального жилищного строительства, исчисление суммы налога производится с учетом коэффициента 2 по истечении 10 лет с даты государственной регистрации прав на данные земельные участки до государственной регистрации прав на построенный объект недвижимости.)*

**Уплата 1 раз в год до 1 декабря следующего года )***например, за 2021 г. – до 1 декабря 2022 г.)*

**Местный налог.**

**3. Транспортный налог**

**Объект обложения:** транспортные средства.

Автомобили, мотоциклы, мотороллеры, самолеты, вертолеты, теплоходы, яхты, парусные суда, катера, снегоходы, мотосани, моторные лодки, гидроциклы, и другие водные и воздушные транспортные средства .

**Транспортный налог по автомобилям**

**Объект обложения:** автомобиль.

**Расчет налога** исходя из мощности двигателя.

**Сумма налога к уплате** рассчитывается налоговыми органами (направляется налоговое уведомление).

**Налоговые вычеты и льготы**– см. глава 28 НК РФ..

**Уплата 1 раз в год до 1 декабря следующего года** *(например, за 2021 г. – до 1 декабря 2022 г.)*.

**Региональный налог.**

## Модуль 1. Банковские услуги и продукты для физических лиц

### Урок 2. Банковские вклады для физических лиц. Организация банком сбережений физических лиц

#### Платежные мобильные системы

*Мобильный платеж* – операция с денежными средствами, которая осуществляется с помощью мобильного устройства и регламентируется соответствующим финансовым законодательством

На сегодняшний день самая популярная категория платежей – это сотовая связь и другие услуги связи, за ними следуют ЖКХ, налоги и штрафы, билеты и туристические услуги, товары в интернет-магазинах. Самые крупные платежи – в сегменте туристических услуг, самые маленькие – в сегменте платных онлайн-сервисов и услуг сотовой связи.

*Сервисы мобильных платежей* – это сервисы, позволяющие совершать покупки с помощью мобильных телефонов. Посредством мобильных платежей владельцы сотовых телефонов и планшетов могут оплачивать товары и услуги, используя как средства на счету своего мобильного устройства, так и средства на банковских счетах.

Сервисы, имеющие отношения к банковской сфере, подразделяются на 2 группы:

- ✓ *мобильный банкинг* – сервис, позволяющий управлять средствами клиентов с использованием мобильного терминала, позволяющий оплачивать товары и услуги, а также совершать переводы со своего банковского счета с помощью мобильного телефона.
- ✓ *SMS-банкинг* – многие банки предоставляют в рамках SMS-банкинга только информационный SMS-банкинг, который позволяет получать информацию о счетах, их изменении или состоянии.

Если говорить о других сервисах, то это:

- ✓ *мобильные операторские платежи* – электронный платежный сервис-операторов мобильной связи, позволяющий оплачивать товары и услуги посредством мобильного телефона и/или интернет-портала с помощью средств на лицевом счету и/или банковской карты, и
- ✓ *NFC-платежи* – бесконтактные платежи с использованием протокола беспроводной передачи данных NFC. Это технология беспроводной передачи данных малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами, находящимися на расстоянии 4 сантиметров.

В 2019 году в России был запущен инфраструктурный проект национального значения, направленный на повышение качества платежных услуг и расширение финансовой доступности для населения, который получил название «*система быстрых платежей*».

Система быстрых платежей предоставляет возможность осуществления денежных переводов между клиентами разных банков по простому идентификатору: номеру телефона, аккаунту в социальной сети, e-mail, QR-коду.

Оператором и расчетным центром СБП выступает Банк России, Национальная система платежных карт является операционным, платежным и клиринговым центром системы.

На международном уровне крупнейшей электронной платёжной системой, которая позволяет клиентам оплачивать счета и покупки, отправлять и принимать денежные переводы, выставять счета на оплату, является *PayPal*.

За свои услуги PayPal взимает различные комиссии

- ✓ оплата покупок в рублях – 0%
- ✓ конвертация рублей для покупок за рубежом – 4% (если осуществляется в банке-эмитенте используемой карты – 0%)
- ✓ денежный перевод в рублях по России – 0% (если используется банковская карта – 3,4% от суммы + 10 р. за каждую транзакцию)
- ✓ перевод денег за рубеж – дополнительная комиссия 0,4%-1,5% (зависит от страны)

## Модуль 2. Банковские услуги и продукты для физических лиц. Часть 2.

### Урок 4. Кредитование банком физических лиц.

#### Платежные мобильные приложения для Android

*Google Pay* (до 20 февраля 2018 года – *Android Pay*) – разработанная компанией Google система электронных платежей с мобильных устройств (смартфонов, планшетов и умных часов), работающих под операционной системой Android.

*Google Pay* использует технологию беспроводной передачи данных малого радиуса (NFC) для передачи данных карты продавцу. Он заменяет чип с ПИН-кодом, либо магнитную полосу на кредитной и дебетовой картах, позволяя пользователю загрузить эти данные в устройство.

*Samsung Pay* – служба мобильных платежей, разработанная Samsung Electronics, которая позволяет пользователям осуществлять платежи, используя для этого поддерживаемые телефоны и прочую технику компании.

Сервис, в отличие от *Apple Pay* и *Google Pay*, поддерживает не только NFC платежи, но и оплату с применением технологии электромагнитной передачи (MST), которая позволяет производить оплату с помощью терминалов, поддерживающих только карты с магнитной полосой.

Однако, основное ограничение этого приложения заключается в возможности использовать его только на устройствах компании.

*Сравнение Google Pay и Apple Pay*

<i>Google Pay</i>	<i>Apple Pay</i>
<i>Комиссия</i>	
Бесплатные транзакции	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ комиссия до 0,12% от суммы покупки за каждую транзакцию.</li><li>✓ банк уплачивает 45 руб. в год за каждую подключенную карту</li></ul>
<i>Доступность</i>	



Все устройства, использующие OS Android	Только устройства Apple
<i>Хранение данных / безопасность</i>	
На серверах Google	В телефоне

### Платежные мобильные приложения для iOS

Apple Pay – собственная платежная система корпорации Apple. Этот сервис, анонсированный в октябре 2014 года, позволяет при помощи iPhone и Apple Watch совершать бесконтактную оплату покупок (по технологии NFC) в магазинах, используя мобильные устройства вместо кредитных карт.

Начиная с июня 2017 года, Apple Pay получила функцию переводов денег между пользователями в приложении iMessage, Apple Pay Cash. Деньги поступают на внутренний счет системы, откуда их можно перевести на подключенные к системе банковские карты.

Apple Wallet является предустановленным приложением на устройствах Apple, которое нельзя удалить.

<i>Apple Pay</i>	<i>Google Pay</i>
<i>Комиссия</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ комиссия до 0,12% от суммы покупки за каждую транзакцию.</li> <li>✓ банк уплачивает 45 руб. в год за каждую подключенную карту</li> </ul>	Бесплатные транзакции
<i>Доступность</i>	
Только устройства Apple	Все устройства, использующие OS Android
<i>Хранение данных / безопасность</i>	
В телефоне	На серверах Google

Модуль 9. Финансы домашнего хозяйства: содержание и основные понятия. Финансовое поведение индивида. Часть 1.

## Урок 2. Финансовое планирование индивида.

### Личный бюджет и его структура

Личный бюджет (бюджет домашнего хозяйства) – план доходов и расходов домашнего хозяйства на определенный период

*Причины ведения личного бюджета:*

- ✓ получение достоверной информации о доходах и расходах
- ✓ повышение собственной финансовой дисциплины
- ✓ страхование от неоправданных кредитов
- ✓ постановка адекватных финансовых целей

#### *Схема личного бюджета*

Статья доходов	Сумма, рублей	Статья расходов	Сумма, рублей
...		...	
...		...	
<b>ИТОГО ДОХОДОВ</b>	X	<b>ИТОГО РАСХОДОВ</b>	Y
<b>САЛЬДО</b>	X — Y		

Положительное сальдо бюджета → доходы превышают расходы

Отрицательное сальдо бюджета → расходы превышают доходы

Доходы условно можно разделить на три большие категории — постоянные, временные и случайные. Постоянные доходы характеризуются высокой прогнозируемостью как по срокам, так и по сумме. Пример такого дохода — заработная плата в государственном учреждении, которая выплачивается частями дважды в месяц. К постоянным доходам относятся также пенсии, стипендии, натуральные доходы от ведения подсобного хозяйства.

Временный доход характеризуется относительной стабильностью и предсказуемостью, причём условия его прекращения известны. Например, человека временно назначили исполняющим обязанности более высокого уровня, соответственно пока он исполняет эти обязанности ему платят повышенную зарплату. Или коллектив авторов выиграл грант, и пока он его выполняет, каждый член коллектива получает заранее известный доход. Сюда же можно отнести проценты по банковскому вкладу, сделанному на определенный срок, некоторые социальные пособия. Временный доход, как и постоянный, учитывается при планировании личного бюджета.

Случайные доходы не должны учитываться при планировании. У таких событий или очень низкая вероятность, или неизвестный срок наступления, поэтому достоверно рассчитывать на них нельзя. К случайным доходам можно отнести выигрыши в лотерею, получение наследства, крупные подарки от родственников на день рождения или другой праздник (если это не входит в семейные традиции). Сюда же попадают доходы от рискованных инвестиций (например, от вложений в акции).

Расходы также можно поделить по частоте их возникновения: постоянные (обязательные), временные (необязательные) и случайные (спонтанные). Их также можно поделить по источникам возникновения - категориям: расходы на еду, расходы на транспорт, расходы на жилищно-коммунальные услуги.

Самыми важными являются обязательные расходы, так как их невозможно избежать, не получив взамен проблем с органами власти или компаниями. Обязательными расходами признаются не только расходы на ЖКХ, расходы на еду и транспорт, но и

расходы по обязательствам (кредиты). К обязательным расходам также необходимо относить платежи, идущие на формирование финансовой подушки безопасности.

*Примерная структура ежемесячного бюджета домашнего хозяйства*

Вид дохода	Категория дохода	Сумма, руб.	Вид расходов	Категория расходов	Сумма, руб.
Постоянный	Работа СПбГУ		Обязательные	«Еда»	
Временный	Работа (грант)		Обязательные	«Транспорт»	
Случайный	«Репетиторство»		Обязательные	«ЖКУ»	
			Обязательные	«Кредит ВТБ»	
			Необязательные	«Аптека»	
			Необязательные	«Хобби»	
			Спонтанные		
ИТОГО ДОХОДОВ		X	ИТОГО РАСХОДОВ		Y
САЛЬДО			X — Y		

### Принципы ведения личного бюджета

I. *Запись доходов и расходов, в т.ч. с помощью:*

- ✓ MS Excel
- ✓ Coinkeeper, Money Manager, CashFly, MoneyTracker, Family, Money Lover, Personal Finances, Money Wallet

II. *Анализ данных личного бюджета*

- ✓ определение обязательных и необязательных расходов, выявление альтернатив
- ✓ формирование «финансового резерва» («подушки безопасности»)

III. *Оптимизация расходов*

- ✓ Сокращение избыточных расходов («метод конвертов»)
- ✓ Сокращение обязательных расходов («умное» ведение хозяйства)
- ✓ Планирование расходов (если предстоят существенные траты: отпуск, ремонт, образование)
- ✓ Распределение расходов во времени (обслуживание автомобиля в течение календарного года)

### Сбалансированность личного бюджета

При суммировании всех записей о расходах и всех записей о доходах за месяц можно получить один из трех результатов: доход превышает расходы, расходы превышают доход, и расходы равны доходу. В первой ситуации говорят о профиците бюджета, во второй - о дефиците бюджета, а в третьей - о сбалансированности бюджета.

*Профицит личного бюджета опасен*

- когда обеспечивается постоянным ростом долгов
  - когда обеспечивается за счет наличных денег, которые не приносят доход, лежат «мертвым грузом» (формальный профицит)
- Дефицит личного бюджета опасен*
- когда он устойчив
- Наилучший вариант для личного бюджета – это его *сбалансированность*, то есть равенство расходов и доходов. При этом,
- нельзя постоянно балансировать бюджет за счет заимствований
  - избыточный доход желательно превращать в сбережения и инвестиции

### **Выбор потребителя. Теория рационального выбора**

Рациональность, в общем смысле, можно охарактеризовать как способность человека принимать правильные решения в свою пользу.

Для облегчения структурирования и анализа реального экономического поведения индивида, экономисты сформулировали гипотезу рационального поведения – допущение, предполагающее, что индивидуальное экономическое поведение определяется стремлением к увеличению некоторых объективных показателей (доход, потребительская полезность и т.д.).

Основной постулат экономической теории гласит, что человек делает выбор, исходя из возможного оптимального результата. Из всех услуг и товаров, которые может купить семья, она выберет лучшие из тех, что может себе позволить. Более того, считается, что люди совершают выбор беспристрастно. Другими словами, мы выбираем, опираясь на то, что экономисты называют рациональными ожиданиями.

*Принципы принятия экономических решений рациональным, с точки зрения экономической теории, человеком (Homo economicus):*

1. Принятие экономических решений только на основе экономических данных
2. Способность собрать всю информацию, имеющую отношение к делу
3. Способность полностью обработать полученную информацию и принять оптимальное решение
4. Способность вести себя в строгом соответствии с принятым решением

Однако в реальном мире экономический агент не имеет возможности принимать решения так, как предписывают ему модели рационального выбора

*Особенности принятия экономических решений человеком с ограниченной рациональностью (Homo sapiens):*

1. Принимая экономические решения, он может опираться на самые разные данные, свои культурные установки, эмоциональное состояние и контекст ситуации выбора. Человек редко бывает способен собрать всю релевантную информацию, часто принимает решение исходя из единственного значимого фактора.
2. Способности человека по обработке имеющейся информации и принятию наилучшего для себя решения ограничены.
3. Человек не способен вести себя в строгом соответствии с принятым решением. Между намерением и поведением, как правило, существует разрыв, а само поведение отклоняется от оптимального в результате поведенческих ошибок. Влияние разнообразного поведения множества людей на экономические данные не всегда предсказуемо.

*Почему так происходит? Что может помешать человеку сделать рациональный (с точки зрения экономики) выбор?*

- ✓ Проблема большого количества вариантов
- ✓ Проблема асимметрии информации
- ✓ Проблема сравнения многопараметрических объектов
- ✓ Нестабильность предпочтений
- ✓ Сложности оптимизации

### **Оптимизация принятия финансовых решений**

Важнейшим элементом повышения эффективности принятия финансовых решений домашнего хозяйства является финансовое планирование, постановка финансовых целей.

Цели в разные периоды жизни могут быть разными, но надо четко разделять цели стратегические (на всю жизнь) и цели тактические (ситуационные). Главной стратегической финансовой целью индивида должна являться финансовая независимость, в том числе возможность сохранить привычный уровень жизни (или повысить его) даже при отсутствии трудовой деятельности.

Тактические же цели постоянно меняются. Так, на самом первом этапе тактической целью будет формирование «финансовой подушки безопасности», затем может появиться желание улучшить жилищные условия или переехать в другой регион, получить дополнительное образование и другие.

*Финансовой целью* называется такое описание эмоциональной цели, которое отражает три важнейших параметра: важность цели; срочность цели; стоимость цели.

*Основные принципы оптимизации принятия индивидуальных финансовых решений*

- ✓ Ревизия текущей финансовой ситуации
- ✓ Фиксирование обязательных расходов в предстоящем месяце
- ✓ Определение размера «подушки безопасности»
- ✓ Определение суммы условно-обязательных расходов
- ✓ Умное ведение хозяйства
- ✓ Анализ исполнения бюджетов

## **Защита прав потребителя в сфере ЖКХ**

### **Урок 1. Структура и особенности жилищно-коммунальных услуг. Качество услуги**

Затраты на жилищно-коммунальные услуги как направление личных расходов затрагивает все население, для многих его категорий это достаточно ощутимая строка расходов личного бюджета. Средний размер пенсии в России на конец 2018 года согласно официальным данным Министерства финансов Российской Федерации составил 13 254 рубля<sup>1</sup>, в то время как средние расходы семьи на оплату услуг ЖКХ в России в 2019 году по данным Сбербанка составили около 5 000 рублей<sup>2</sup>. Согласно данным отраслевого портала ЖКХ в Санкт-Петербурге средний счет в январе за услуги ЖКХ составил чуть более 4 900 рублей<sup>3</sup>. Средняя ежемесячная официальная заработная плата граждан России на конец 2018 года составила 43 445 рублей<sup>4</sup> (данные Федеральной службы государственной статистики РФ). Таким образом, вопросы затрат на услуги ЖКХ, качество данных услуг, претензии по качеству, способы их урегулирования, права и обязанности являются актуальными в свете управления личными финансами.

Сфера услуг достаточно обширна и многообразна, ее общие характерные черты, которые позволяют выделить ее в единую сферу, сочетаются с многообразием отраслей, предприятиям, входящим в данную сферу. Под сферой услуг понимается совокупность отраслей, подотраслей, видов деятельности, функциональное назначение которых выражается в производстве и реализации услуг для населения. К числу таковых относятся и жилищно-коммунальные услуги.

Выделяют различные виды классификаций услуг. Например, государственные и частные, коммерческие и некоммерческие услуги. Рассматриваются также такие группы услуг как производственные (инжиниринг, лизинг, ремонт оборудования), распределительные (торговля, транспорт, связь), профессиональные (банковские, страховые, консультационные и т.д.), общественные (телевидение, культура), потребительские массовые (связанные с времяпрепровождением, ведением домашнего хозяйства). Отрасли сферы услуг подразделяют на отрасли материально-бытового обслуживания и отрасли, деятельность которых направлена на удовлетворение социально-культурных, интеллектуальных, духовных потребностей человека. С точки зрения отраслевого подхода, к сфере услуг принято относить: торговлю (оптовую и розничную); услуги по обеспечению питания и проживания (гостиницы, рестораны и т.д.); транспорт; связь и информационное обслуживание; услуги по снабжению, заготовкам и хранению материально-технических ресурсов; кредит, финансы и страхование, сделки с недвижимостью и другие услуги по обеспечению функционирования рынка; образование, культуру и искусство; науку и научное обслуживание; здравоохранение, включая физическую культуру и спорт; услуги по обслуживанию домашнего хозяйства (услуги по поддержанию и ремонту жилищного хозяйства, производственно-бытовые и коммунальные услуги); услуги личного характера (непроизводственные, бытовые услуги, парикмахерские, услуги фотоателье, чистка обуви и т.д.); услуги государственного управления. Такая отраслевая классификация сферы услуг действует во многих странах, в том числе и в России.

Ф. Котлер, известный специалист в области маркетинга, предложил также классифицировать услуги по источнику оказания услуг. Услуги, источником которых является человек, требуют либо наличия профессионалов (бухгалтерское дело, консультирование по проблемам управления), либо квалифицированных специалистов (сантехнические работы, ремонт), либо неквалифицированной рабочей силы (дворники

---

<sup>1</sup> [https://www.minfin.ru/common/upload/library/2017/10/main/buklet\\_inet\\_130x300.pdf](https://www.minfin.ru/common/upload/library/2017/10/main/buklet_inet_130x300.pdf)

<sup>2</sup> [https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/analytics/rashod\\_na\\_zhkh-01112018.pdf](https://www.sberbank.ru/common/img/uploaded/files/pdf/analytics/rashod_na_zhkh-01112018.pdf)

<sup>3</sup> <http://gilkom-complex.ru/2009-10-15-07-54-19/2014-07-25-17-26-14?item=2698>

<sup>4</sup> [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/wages/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/wages/)

работы, уход за газонами). Также выделяются услуги, источником которых служат машины, автоматы, оборудование.

Существует также деление услуг по признаку обязательности присутствия клиента. Подобное разделение необходимо учитывать, поскольку в случае необходимости присутствия необходимо учитывать запросы этого клиента, а также повышать осязаемость оказываемых услуг. Существует немало других классификаций услуг (по функциональной природе, по необходимости материальной основы и т.д.).

Таким образом, услуги ЖКХ охватывают многие из представленных классификаций. Коммунальные услуги представлены деятельностью, благодаря которой гражданам создаются комфортные условия проживания. Перечень предоставляемых коммунальных услуг обязательно отображается в договоре между жильцами и ЖКХ, управляющей компанией, ТСЖ или прочим ответственным органом. В перечень предоставляемых жилищно-коммунальных услуг входит:

- холодное и горячее водоснабжение;
- канализационный водоотвод;
- электроснабжение;
- газоснабжение;
- отопление;
- вывоз мусора;
- лифт;
- домофон;
- кабельное телевидение;
- радио и др.

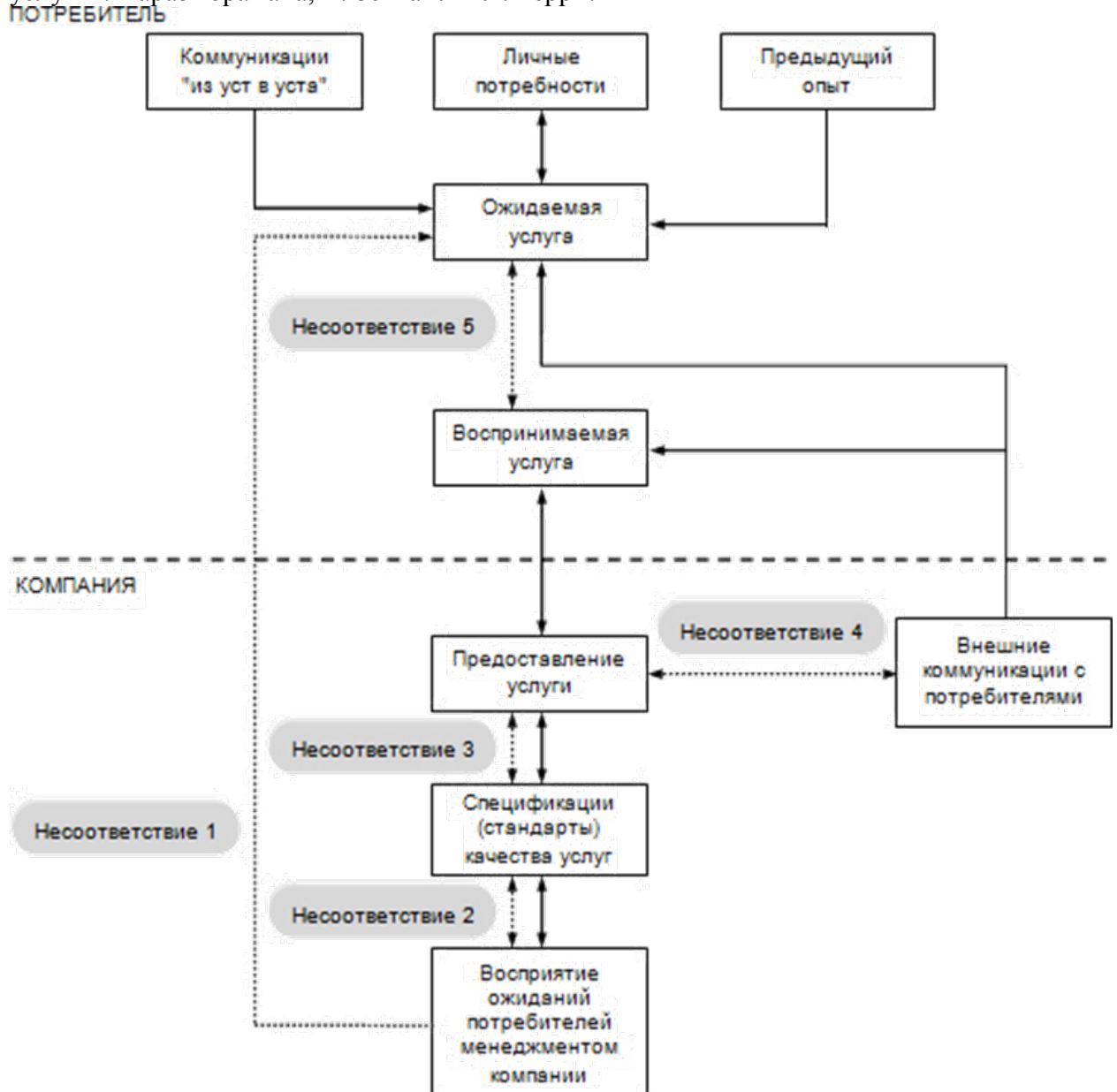
К обязательным услугам относятся снабжение холодной водой, отоплением, канализацией и электроэнергией. Не каждая предоставляемая услуга управляющей компанией является обязательной. Есть опциональные, когда лицо может выбрать из 2 одну на свое усмотрение. К таким относят снабжение горячей водой и газом. Можно выбрать обе услуги. К дополнительным услугам, которые граждане вправе выбирать самостоятельно, относят кабельное телевидение; радио (если оно не используется жильцами, то пишут заявление об отключении); домофон. За лифт и мусоропровод граждане не могут не платить, так как они находятся на общедомовой территории (естественно, в случае, если они исправны).

Стандарт ИСО 9000 в области систем менеджмента качества определяет «качество» как степень соответствия присущих характеристик требованиям (требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным).

Таким образом, качество можно определить как степень соответствия требованиям. Требования могут быть установлены нормативно (например, стандарты качества услуг ЖКХ - температура горячей воды не должна быть менее +40 и более +75 градусов по Цельсию) - это соответствует административно-командному регулированию, или они могут отражать ожидания потребителей относительно качества услуги (рыночный подход, качество услуг ЖКХ в других домах, районах или уровень комфорта, который ожидается в результате потребления услуг ЖКХ). В сфере ЖКХ, конечно, доминирующим является административно-командный подход, и качество услуг, в первую очередь, определяется степенью соответствия многочисленным стандартам в данной сфере. Это, в первую очередь, важно при разрешении претензий в области качества услуг ЖКХ.

Функциональное качество является основной характеристикой услуги, означает ее пригодность, определяется непосредственно самим процессом обслуживания. Техническое качество является сопутствующим, определяется используемыми в процессе оказания услуги материально-техническими средствами, повышает удобство, расширяет сферу применения. В сфере ЖКХ техническое качество играет не менее важную роль, чему функциональное, поскольку именно качество оборудования, сантехники, труб и др. элементов могут свести на «нет» даже высокий профессионализм исполнителей услуг.

В сфере управления качеством услуг необходимо также упомянуть модель качества услуг А. Паразьюрамана, В. Зейтамл и Л. Берри.



Согласно данной модели, выявляется пять несоответствий между ожидаемой и фактически предоставляемой услугой:

**Несоответствие 1:** возникает между ожиданиями потребителей относительно уровня качества обслуживания и восприятием менеджментом этих ожиданий (менеджмент не владеет информацией или она неверна).

**Несоответствие 2:** возникает между восприятием менеджментом ожиданий потребителей и разрабатываемыми им спецификациями (стандартами) качества услуг (менеджмент компании владеет информацией об ожиданиях потребителей, но разрабатывает стандарты, не в полной мере соответствующие этим ожиданиям).

**Несоответствие 3:** возникает между разрабатываемыми менеджментом спецификациями качества услуг и уровнем качества предоставляемых услуг (менеджмент разрабатывает стандарты, соответствующие ожиданиям потребителей, однако уровень качества предоставляемых услуг им не соответствует).

**Несоответствие 4:** возникает между уровнем качества предоставляемых услуг и внешними коммуникациями компании (уровень качества услуг, заявленный в коммуникациях, не соответствует уровню качества предоставляемых услуг).



Несоответствие 5 (итоговое): возникает между восприятием потребителями качества предоставленных услуг и ожиданиями потребителей относительно уровня качества услуг. Оно может иметь позитивный характер, если воспринимаемое качество предоставленных услуг превосходит ожидания потребителей.

В сфере жилищно-коммунальных услуг наиболее характерным является третье несоответствие, когда качество предоставляемых услуг не соответствует стандартам. Именно данное несоответствие является основным предметом обоснованных претензий. Однако не исключаются и другие виды несоответствий, когда стандарты не отражают ожидания потребителей (одна из частых претензий: позднее включение отопления осенью, когда уже холодно, и позднее отключение отопления весной, когда жарко) или когда официальные заявления о качестве услуг ЖКХ не соответствуют действительности.

## **Урок 2. Расходы потребителя услуг ЖКХ: структура и современные тенденции**

Рассмотрим структуру расходов потребителей услуг ЖКХ сначала на примере многоквартирного дома, а потом обозначим специфику индивидуальных жилых домов.

Собственники жилья в многоквартирном доме в России оплачивают три основных взноса за услуги ЖКХ. Оплата услуг ЖКХ включает:

- Взносы на капитальный ремонт.
- Взносы за содержание и текущий ремонт (уборка подъезда, ремонт общедомовых помещений и т.п.).
- Оплата коммунальных услуг.

С точки зрения анализа процесса формирования тарифов на услуги ЖКХ важно различать жилищные и коммунальные услуги. К коммунальным услугам относится предоставление: горячего водоснабжения, холодного водоснабжения, электроэнергии, сетевого газоснабжения, услуг канализации, услуг центрального отопления. К жилищным услугам относятся: текущий ремонт, капитальный ремонт, содержание общедомового оборудования, содержание и текущий ремонт лифтового оборудования, вывоз твердых и жидких бытовых отходов (мусор).

Тарифы на коммунальные услуги устанавливаются государством. Соответственно, государство осуществляет контроль процесса их оказания. Стоимость жилищных услуг определяется собственниками жилых помещений. Тарифы на оплату устанавливаются управляющей компанией, ЖСК, ТСЖ или другой организацией, выбранной для обслуживания многоквартирного дома. Таким образом, даже в случае, если государство не повышает тарифы на коммунальные услуги, управляющая компания может повышать стоимость жилищных услуг.

Перечень услуг и работ по содержанию и ремонту жилого помещения, структура и размер платы за них регламентированы Жилищным Кодексом РФ и Правилами содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 г. № 491. Пункт 29 Правил гласит, что: «плата за содержание и ремонт жилого помещения устанавливается в размере, обеспечивающем содержание общего имущества в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, включая оплату расходов на содержание и ремонт внутридомовых инженерных сетей электро-, тепло-, газо- и водоснабжения, водоотведения, включая истребование задолженности с собственников помещений, не выполняющих надлежащим образом свои обязательства по оплате жилых помещений и коммунальных услуг. Также Правилами определено ...«надлежащее содержание общего имущества в зависимости от способа управления многоквартирным домом обеспечивается... собственниками помещений... путем заключения договора управления многоквартирным домом с управляющей организацией - в соответствии с частью 5 статьи 161 и статьей 162 Жилищного кодекса Российской Федерации». При этом перечень услуг и работ, цены и

тарифы по статье «Содержание и ремонт жилья» утверждаются решением общего собрания в порядке, согласно ст.45-48 ЖК РФ, т.е. в форме очного или заочного голосования.

Таким образом, договор управления многоквартирным домом является основным правоустанавливающим документом, регулирующим отношения между собственниками и управляющей компанией, в том числе ценовые. И регулирование цен и тарифов по статье «содержание и текущий ремонт», происходит на основании решения общего собрания собственников многоквартирного дома.

Структура платы собственника за жилое помещение и коммунальные услуги определена в ст. 154 ЖК РФ. Плата за содержание и ремонт жилого помещения, включает в себя плату за услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержанию и текущему ремонту общего имущества в многоквартирном доме:

- содержание общего имущества жилого дома, в том числе подвала, чердака, подъезда и крыши;
- техническое обслуживание общих коммуникаций, технических устройств, в том числе лифтов, приборов учета и технических помещений жилого дома;
- вывоз бытовых отходов;
- содержание придомовой территории.

Плата за коммунальные услуги включает в себя плату за холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение (в том числе поставки бытового газа в баллонах), отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления). Капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме проводится за счет собственника жилищного фонда.

Квитанции с суммами к оплате включают все предоставляемые услуги в полной стоимости как жилищные, так и коммунальные. Все суммы называются квартплатой, начисляются ежемесячно, оплата производится так же. Тарифами называется прописанный перечень всех предоставляемых ресурсов. Если следовать процентному соотношению, то часть жилищных услуг составляет примерно 25% из общей суммы квартплаты. Для каждого дома суммы могут отличаться, это зависит от территории и региона, где используется тарифная сетка, которая предназначена и действует только там.

Тарифы на коммунальные услуги могут отличаться, это зависит от жилищного фонда в первую очередь. То, какие работы планируются, влияет на суммы к оплате, поэтому следует учитывать данный фактор при оплате услуг. Все расходы просчитываются заранее, вносятся в общую смету, а ознакомиться с ними может каждый желающий собственник. Остальная сумма — это цены на услуги и тарифы ЖКХ, расчётами данных показателей занимаются специальные комитеты, которые регулируют деятельность жилищного комплекса.

Формирование тарифов на коммунальные услуги – это сложный процесс, на расчёт влияют многие факторы: экономические показатели, изменения в законодательстве, действующий закон. К аспектам, что оказывают влияние на формирование тарифов, можно отнести закупку новых строительных материалов, заработную плату обслуживающего персонала, налог и арендную плату, расходы по дополнительным статьям.

Снижение суммы к оплате возможно в том случае если будет снижена себестоимость услуг. Важным нюансом на пути к усовершенствованию считается переход всего населения на оплату коммунальных услуг по счётчикам, а не ориентировка на общие тарифы. Данный подход показал свою эффективность и снизил сумму за коммунальные услуги на 20% за каждый вид.

Чтобы экономить на оплате услуг ЖКХ возможны следующие рекомендации:

1. Установка счётчика на воду. Пользователь платит только за объёмы использованного ресурса, при этом независимо от количества проживаемых людей.
2. Ремонт труб, сантехники и других приборов, что отвечают за подачу ресурсов. Современная сантехника экономична, при этом расходует гораздо меньше воды, тепла.

3. Установить тарифный счётчик, которые распределяет ночное и дневное потребление электроэнергии.

4. Энергосберегающие лампочки, которые работают гораздо дольше обычных ламп и при этом потребляют мало электроэнергии.

5. Выключение бытовых приборов из сети, особенно на время длительного отсутствия, командировки.

Тарифы считаются утверждёнными, когда они вступают в действие, установить их можно только с учётом действующего законодательства. В субъектах РФ действуют тарифы, которые также установлены региональными властями и имеют свою силу в данном регионе.

Согласно данным Федеральной службы государственной статистики, доля расходов населения на жилищные услуги, воду, электроэнергию, газ и другие виды топлива в 2017 году составила 10,9% от общего объема потребительских расходов<sup>5</sup>. При этом на оплату коммунальных счетов тратится от 12 до 20% доходов. В случае если показатель превышает данную норму, можно оформить субсидию, что предусмотрено законодательством и считается легальной льготой для населения. Утвердить льготы могут региональные власти, все начисления происходят именно в муниципальных ведомствах. Для установления тарифов используются показатели, которые актуальны в данном районе. Узнать тарифы или расшифровывать их можно, посетив инстанции и учреждения, которые отвечают за данные начисления. Цена ЖКХ на тариф по потреблению ресурсов устанавливается в зависимости от региона и федеральной значимости города, для этого учитывается и средняя заработная плата.

Есть особенности предоставления жилищно-коммунальных услуг собственникам индивидуальных жилых домов. Данные собственники реализуют свое право на надлежащее качество условий проживания путем:

- самостоятельного или совместно с другими собственниками выбора исполнителя и заключения с ним договора по управлению, обслуживанию и ремонту жилого дома, электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и водоотведения, сбору и вывозу бытовых отходов, благоустройству, озеленению и др.;

- проверки выполнения обязательств исполнителя по обслуживанию зданий и оборудования (в том числе с привлечением экспертов), контроля объема реализации материального носителя коммунальной услуги, получения информации о результатах химического и бактериологического анализа подаваемой питьевой воды, других параметрах экологической безопасности условий проживания, определяемых деятельностью исполнителя;

- замены при необходимости исполнителя до завершения срока действия договора, отказа от централизованного предоставления отдельных видов услуг и перехода к локальным системам коммунального обслуживания.

Потребитель, являющийся собственником индивидуального жилого дома, обязан: содержать жилище, инженерное оборудование, придомовую территорию и элементы благоустройства в соответствии с требованиями действующих эксплуатационных и санитарно-эпидемиологических норм, требованиями экологической и пожарной безопасности, не создавать угрозу имуществу, жизни и здоровью соседей, не нарушать общих архитектурно-планировочных и градостроительных решений.

Потребитель, проживающий или имеющий намерение проживать в индивидуальном жилом доме или ином строении, предназначенном для постоянного проживания или временного пребывания, реализует право на получение коммунальных услуг электро-, тепло-, газо-, водоснабжения и канализации путем присоединения к соответствующей сети или созданием (установкой) локальной (автономной) системы, обеспечивающей его необходимым видом коммунальных услуг.

---

<sup>5</sup> [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/population/level/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/population/level/#)

При отсутствии технической возможности централизованного обеспечения потребителя электрической и тепловой энергией, газом и водой в пределах установленных минимальных социальных стандартов исполнитель обязан довести до потребителя информацию о предпосылках и сроках появления таких возможностей подключения. Исполнитель обязан предложить альтернативные варианты решения: прокладку недостающих сетей за счет средств потребителя (при его согласии), установку локального оборудования или другие. По желанию потребителя орган местного самоуправления обязан предусмотреть в муниципальном заказе возможность установки и обслуживания на договорных началах (в том числе с использованием персонала исполнителя и его производственных мощностей) локальной (автономной) системы водо-, тепло-, газо-, электроснабжения, канализации, очистки сточных вод, утилизации отходов.

### **Урок 3. Нормативно-правовая основа защиты прав потребителя в сфере ЖКХ**

Одним из основных документов в сфере прав потребителей коммунальных услуг считается Жилищный кодекс РФ. Он устанавливает участников жилищных отношений, правовые основы внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги, особенности и требования к управлению многоквартирным домом, организацию проведения капитального ремонта имущества в многоквартирных домах и другое.

Говоря о специфике управления многоквартирным домом, в Жилищном кодексе отмечается, что управление многоквартирным домом должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, надлежащее содержание общего имущества в многоквартирном доме, решение вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в таком доме, постоянную готовность инженерных коммуникаций и другого оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, к предоставлению коммунальных услуг. Правительство Российской Федерации устанавливает стандарты и правила деятельности по управлению многоквартирными домами.

Надлежащее содержание общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме должно осуществляться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в том числе в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, о техническом регулировании, пожарной безопасности, защите прав потребителей, и должно обеспечивать:

- 1) соблюдение требований к надежности и безопасности многоквартирного дома;
- 2) безопасность жизни и здоровья граждан, имущества физических лиц, имущества юридических лиц, государственного и муниципального имущества;
- 3) доступность пользования помещениями и иным имуществом, входящим в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;
- 4) соблюдение прав и законных интересов собственников помещений в многоквартирном доме, а также иных лиц;
- 5) постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме, к осуществлению поставок ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг гражданам, проживающим в многоквартирном доме

Собственники помещений в многоквартирном доме должны выбрать один из способов управления многоквартирным домом:

- 1) непосредственное управление собственниками помещений в многоквартирном доме, количество квартир в котором составляет не более чем тридцать;
- 2) управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом;
- 3) управление управляющей организацией.

При управлении многоквартирным домом управляющей организацией она несет ответственность перед собственниками помещений в многоквартирном доме за оказание

всех услуг и (или) выполнение работ, которые обеспечивают надлежащее содержание общего имущества в данном доме и качество которых должно соответствовать требованиям технических регламентов и установленных Правительством Российской Федерации правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, за предоставление коммунальных услуг в зависимости от уровня благоустройства данного дома, качество которых должно соответствовать требованиям установленных Правительством Российской Федерации правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах.

Многоквартирный дом может управляться только одной управляющей организацией.

Управляющая организация должна обеспечить свободный доступ к информации об основных показателях ее финансово-хозяйственной деятельности, об оказываемых услугах и о выполняемых работах по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме, о порядке и об условиях их оказания и выполнения, об их стоимости, о ценах (тарифах) на ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, в соответствии со стандартом раскрытия информации, утвержденным Правительством Российской Федерации.

Также Жилищный кодекс РФ закрепляет, что государственный жилищный надзор осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации (региональный государственный жилищный надзор) в порядке, установленном высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, с учетом требований к организации и проведению государственного жилищного надзора, установленных Правительством Российской Федерации.

Основная часть контрольно-надзорных полномочий за сферой ЖКХ передана Государственной жилищной инспекции. В соответствии с Положением о государственном жилищном надзоре, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.02.2013 года № 493 Госжилинспекция (территориальный отдел) надзирает за соблюдением органами государственной власти, органами местного самоуправления, а также юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами обязательных требований к:

- жилым помещениям, их использованию и содержанию;
- содержанию общего имущества в многоквартирном доме;
- порядку признания помещений жилыми помещениями, жилых помещений непригодными для проживания, многоквартирного дома аварийными подлежит сносу или реконструкции в соответствии с утвержденным Правительством Российской Федерации Положением;
- выполнению лицами, осуществляющими управление многоквартирными домами услуг и работ по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирном доме в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации;
- установлению размера платы за содержание и ремонт помещения;
- предоставлению коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах;
- определению размера и внесению платы за коммунальные услуги;
- обеспечению энергетической эффективности многоквартирных домов и жилых домов, их оснащению приборами учета используемых энергетических ресурсов и эксплуатации таких приборов;
- деятельности специализированных некоммерческих организаций по финансированию капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах;
- порядку и условиям заключения договоров управления многоквартирными домами и иных договоров, обеспечивающих управление многоквартирным домом, в том числе содержание и ремонт общего имущества в многоквартирном доме, договора, содержащих

условия предоставления коммунальных услуг, и договоров об использовании общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме;

- формированию фондов капитального ремонта и других обязательных требований к использованию и сохранности жилищного фонда независимо от его форм собственности, установленных жилищным законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

Также важным нормативно-правовым актом является Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», который устанавливает права потребителя на оказанные услуги (работы) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, получение информации об услугах (работах), об их исполнителе.

В соответствии со статьей 4 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель обязан потребителю оказать услугу, качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве услуги исполнитель обязан оказать услугу соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых услуга такого рода обычно используется.

Обеспечивая качество предоставляемых потребителю услуг, исполнитель обязан обеспечить и их безопасность (статья 7 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»). Потребитель имеет право на то, чтобы услуга при обычных условиях ее пользования была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными (своевременный вывоз мусора или чистка мусоропровода, выполнение ремонта с использованием качественных и безопасных строительных материалов и т.д.).

Кроме этого, одной из основных обязанностей исполнителя является обязанность по предоставлению полной и достоверной информации о себе и о предоставляемых услугах.

Объем и перечень информации для потребителя определен статьями 8, 9, 10 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах.

Особый интерес с точки зрения защиты прав потребителей в сфере ЖКХ представляет Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 №354 (ред. от 23.02.2019) «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»).

В данном постановлении раскрываются условия предоставления коммунальных услуг, права и обязанности исполнителя и потребителя, порядок расчета и внесения платы за коммунальные услуги, порядок учета коммунальных услуг с использованием приборов учета и многое другое.

Среди важных условий предоставления коммунальных услуг потребителю следует выделить следующие:

- состав предоставляемых потребителю коммунальных услуг определяется в зависимости от степени благоустройства многоквартирного дома или жилого дома
- предоставление коммунальных услуг потребителю осуществляется круглосуточно (коммунальной услуги по отоплению - круглосуточно в течение отопительного периода), то есть бесперебойно либо с перерывами, не превышающими продолжительность, соответствующую требованиям к качеству коммунальных услуг, приведенным в приложении
- предоставление коммунальных услуг осуществляется в необходимых потребителю объемах в пределах технической возможности внутридомовых инженерных систем

- качество предоставляемых коммунальных услуг соответствует требованиям, приведенным в приложении к данным Правилам
- техническое состояние внутридомовых инженерных систем и внутриквартирного оборудования соответствует установленным требованиям и готово для предоставления коммунальных услуг

Исполнитель коммунальных услуг обязан:

- предоставлять потребителю коммунальные услуги в необходимых для него объемах и надлежащего качества в соответствии с требованиями законодательства
- заключать с ресурсоснабжающими организациями договоры о приобретении коммунальных ресурсов, используемых при предоставлении коммунальных услуг потребителям;
- самостоятельно или с привлечением других лиц осуществлять техническое обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги потребителю,
- производить расчет размера платы за предоставленные коммунальные услуги
- производить непосредственно при обращении потребителя проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, правильности начисления потребителю неустоек (штрафов, пеней) и немедленно по результатам проверки выдавать потребителю документы, содержащие правильно начисленные платежи
- принимать от потребителей показания индивидуальных, общих (квартирных), комнатных приборов учета
- принимать в порядке и сроки, которые установлены данными Правилами, сообщения потребителей о факте предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, организовывать и проводить проверку такого факта с составлением соответствующего акта проверки, а при наличии вреда, причиненного нарушением качества коммунальных услуг, - также акта, фиксирующего вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя
- вести учет жалоб (заявлений, обращений, требований и претензий) потребителей на качество предоставления коммунальных услуг, учет сроков и результатов их рассмотрения и исполнения, а также в течение 3 рабочих дней со дня получения жалобы (заявления, требования и претензии) направлять потребителю ответ о ее удовлетворении либо об отказе в удовлетворении с указанием причин отказа;
- при поступлении жалобы (заявления, обращения, требования и претензии) от потребителя об обнаружении запаха газа в помещениях либо на дворовой территории немедленно принимать меры по проверке полученной жалобы и в случае обнаружения утечки газа обеспечить безопасность людей и ликвидацию обнаруженной утечки;
- информировать потребителей в порядке и сроки, которые установлены данными Правилами, о причинах и предполагаемой продолжительности предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- информировать потребителя о дате начала проведения планового перерыва в предоставлении коммунальных услуг не позднее чем за 10 рабочих дней до начала перерыва;
- согласовать с потребителем устно время доступа в занимаемое им жилое или нежилое помещение либо направить ему письменное уведомление о проведении плановых работ внутри помещения не позднее чем за 3 рабочих дня до начала проведения таких работ и ряд других обязанностей.

При этом исполнитель имеет право:

- требовать внесения платы за потребленные коммунальные услуги, а также в случаях, установленных федеральными законами и договором, содержащим положения о предоставлении коммунальных услуг, - уплаты неустоек (штрафов, пеней);
- требовать допуска в заранее согласованное с потребителем время, но не чаще 1 раза в 3 месяца, в занимаемое потребителем жилое или нежилое помещение представителей исполнителя (в том числе работников аварийных служб) для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения необходимых ремонтных работ и проверки устранения недостатков предоставления коммунальных услуг - по мере необходимости, а для ликвидации аварий - в любое время;
- требовать от потребителя полного возмещения убытков, возникших по его вине, в случае невыполнения обязанности допускать в занимаемое им жилое или нежилое помещение представителей исполнителя;
- осуществлять не чаще 1 раза в 3 месяца проверку достоверности передаваемых потребителем исполнителю сведений о показаниях индивидуальных, общих (квартирных) и комнатных приборов учета, а также иные права.

Права потребителя услуг ЖКХ будут рассмотрены далее.

Помимо указанных документов нормативно-правовую основу защиты прав потребителя в сфере ЖКХ составляют многочисленные технические регламенты и стандарты качества услуг и иные нормативные документы. Обращают на себя внимание также разработанные 28.12.2004 «Методические рекомендации по вопросам защиты прав потребителя в сфере жилищно-коммунального хозяйства», содержащие специфику расчета и оплаты услуг ЖКХ, особенности организации договорных отношений в данной сфере, основные принципы контроля и надзора в сфере защиты прав потребителей услуг ЖКХ.

#### **Урок 4. Права и основные проблемы потребителей услуг ЖКХ**

Согласно «Правилам предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов», потребитель, в первую очередь, имеет право получать коммунальные услуги надлежащего качества. Кроме того, потребитель коммунальных услуг имеет право:

- получать от исполнителя сведения о правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги, а также о наличии (об отсутствии) задолженности или переплаты потребителя за коммунальные услуги, наличии оснований и правильности начисления исполнителем потребителю неустоек (штрафов, пеней);
- требовать от исполнителя проведения проверок качества предоставляемых коммунальных услуг, оформления и предоставления акта проверки, акта об устранении выявленных недостатков
- получать от исполнителя информацию, которую он обязан предоставить потребителю в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг
- требовать в установленных случаях изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также за период временного отсутствия потребителя в занимаемом жилом помещении
- требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда
- требовать от представителя исполнителя предъявления документов, подтверждающих его личность и наличие у него полномочий на доступ в жилое или нежилое помещение



потребителя для проведения проверок состояния приборов учета, достоверности предоставленных потребителем сведений о показаниях приборов учета, снятия показаний приборов учета, для осмотра технического и санитарного состояния внутриквартирного оборудования, для выполнения ремонтных работ, ликвидации аварии и для совершения иных действий

- принимать решение об установке индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета
- требовать от исполнителя совершения действий по вводу в эксплуатацию установленного индивидуального, общего (квартирного) или комнатного прибора учета
- требовать от исполнителя совершения действий по техническому обслуживанию индивидуальных, общих (квартирных) или комнатных приборов учета и распределителей в случае, когда исполнитель принял на себя такую обязанность по договору, содержащему положения о предоставлении коммунальных услуг и осуществлять иные права.

При этом потребитель не вправе:

- использовать бытовые машины (приборы, оборудование), мощность подключения которых превышает максимально допустимые нагрузки, рассчитанные исполнителем исходя из технических характеристик внутридомовых инженерных систем и доведенные до сведения потребителей;
- производить слив теплоносителя из системы отопления без разрешения исполнителя;
- самовольно демонтировать или отключать обогревающие элементы, предусмотренные проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом, самовольно увеличивать поверхности нагрева приборов отопления, установленных в жилом помещении, свыше параметров, предусмотренных проектной и (или) технической документацией на многоквартирный или жилой дом;
- самовольно нарушать пломбы на приборах учета и в местах их подключения (крепления), демонтировать приборы учета и осуществлять несанкционированное вмешательство в работу указанных приборов учета;
- осуществлять регулирование внутриквартирного оборудования, используемого для потребления коммунальной услуги отопления, и совершать иные действия, в результате которых в помещении в многоквартирном доме будет поддерживаться температура воздуха ниже 12 градусов Цельсия;
- несанкционированно подключать оборудование потребителя к внутридомовым инженерным системам или к централизованным сетям инженерно-технического обеспечения напрямую или в обход приборов учета, вносить изменения во внутридомовые инженерные системы.

Далее необходимо осветить проблемы, с которыми сталкиваются потребители услуг ЖКХ в России.

В течение 2018 года на горячие линии региональных центров общественного контроля в сфере ЖКХ и в приемную Национального центра «ЖКХ Контроль» поступило 29 004 обращения. На основании анализа данных обращений Некоммерческим партнерством «Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ «ЖКХ Контроль» был составлен список основных проблем в сфере ЖКХ<sup>6</sup>.

- начисление платы за ЖКУ - 19,31% всех обращений
- управление многоквартирным домом - 13,75%
- неудовлетворительное состояние многоквартирного дома и содержание общего имущества - 13,32%

---

<sup>6</sup> <http://gkhkontrol.ru/2019/01/51175>

- качество коммунальных услуг - 12,43%
- капитальный ремонт - 8,32%
- благоустройство придомовой территории - 7,57%
- общие собрания собственников - 3,71%
- проблемы с приборами учета - 2,72%
- общее имущество (состав, использование, возврат) - 2,44%
- иные - 16,43%

Таким образом, тарифы остаются одной из самых актуальных проблем в сфере ЖКХ. Помимо высокой стоимости, беспокойство и недовольство у населения вызывает «непрозрачность» процесса формирования цен и тарифов за услуги ЖКХ.

Многие граждане недовольны качеством и объемом услуг ЖКХ, считают, что оно не соответствует их стоимости. Одна из причин – изношенность жилищных фондов и недостаток мощностей. В некоторых регионах качество предоставляемых услуг не соответствует установленным стандартам (например, несоответствующие физические и химические характеристики воды).

Кроме того, серьезной проблемой является износ жилых фондов. Удельный вес аварийного жилищного фонда в России в 2017 году составил 0,7%, что составляет 24,6 млн. м<sup>2</sup>.

### **Урок 5. Способы урегулирования претензий в сфере ЖКХ**

В России в качестве возможных способов защиты прав потребителей выделяются судебный и внесудебный, то есть претензионный характер.

Суть претензионного порядка заключается в возможности потребителя предъявить требование о защите своего нарушенного права непосредственно исполнителю коммунальных услуг, минуя тем самым судебную стадию. Он включает в себя возможность осуществить самозащиту и разрешить спор быстро и по существу непосредственно со своим контрагентом. Потребитель имеет возможность подать претензию, как в устной форме, так и в письменной. Как правило, в тексте претензии потребителя излагается суть предъявляемых требований, а также указываются ссылки на нормативные акты, договор или иные правоустанавливающие документы.

Получив претензию потребителя, исполнитель обязан удовлетворить законные требования заявителя. В случае если требования не будут удовлетворены, то суд, вынося решение в пользу потребителя, взыскивает с исполнителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной в пользу потребителя. Таким образом, данное положение Закона о защите прав потребителей является существенным стимулом для исполнителя добровольно удовлетворять требования потребителей.

Исходя из этого, досудебный порядок рассмотрения споров с участием потребителей нужен для того что бы стороны могли самостоятельно урегулировать возникшие разногласия в кратчайшие сроки. Таким образом, потребитель может быстро восстановить нарушенное право, а исполнитель может избежать наказания со стороны компетентных органов.

Можно выделить два вида нарушения качества предоставляемой коммунальной услуги: во-первых, когда качество предоставляемых коммунальных услуг является не надлежащим, во-вторых, когда услуги оказываются, но перерывы в их предоставлении превышают установленную законом продолжительность.

Потребителю в первую очередь, необходимо сообщить в аварийно-диспетчерскую службу, об известном ему факте нарушений в оказании коммунальных услуг. Когда диспетчеру аварийной службы известна причина нарушения в предоставлении коммунальных услуг, то он вносит сведения об обращении потребителя в журнал регистрации, а также незамедлительно сообщает заявителю сведения о том, почему коммунальные услуги не предоставляются либо имеют ненадлежащее качество. Данное действие применяется, если работнику диспетчерской службы доподлинно известны

причины нарушения. Такая отметка в журнале означает, что исполнитель согласен с тем, что оказывает услуги не надлежащего качества. В случае, когда исполнителю неизвестна причина нарушения, то он должен согласовать с гражданином дату и время проверки.

Когда причины неполадок не известны исполнителю, должна проводиться проверка факта нарушения. Исполнитель должен приступить к проверке не позднее чем через два часа с момента получения жалобы потребителя. Однако исполнитель может проводить проверку в другое время, согласовав с потребителем более удобное для него время. В результате проверки, в обязательном порядке, составляется акт о нарушении.

Если в ходе проведения проверки будет подтвержден факт предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, то в акте подробно указываются дата и время проведения проверки, список выявленных нарушений с указанием нарушенных параметров качества коммунальной услуги, а также сведения о дате и времени в которое началось нарушение качества услуг.

На практике часто встречаются случаи, когда потребитель и исполнитель не соглашаются относительно качества коммунальной услуги. В этом случае должна быть назначена новая дата проверки качества коммунальных услуг. В таком случае в качестве участников должны быть привлечены представители государственной жилищной инспекции.

Если потребитель не согласен с мнением исполнителя, он также может пригласить эксперта для повторной проверки.

Когда инициатором выступает потребитель, то расходы будет нести исполнитель. Необходимо отметить, что в случае если в результате проверки не будет установлено нарушение в оказании коммунальных услуг, потребитель обязан возместить исполнителю понесенные расходы.

Если исполнитель, получив сведения о факте нарушения в оказании коммунальных услуг, не приступает к проверке, в таком случае, по истечении двух часов с момента сообщения в диспетчерскую службу потребитель может самостоятельно составить акт, без участия исполнителя. Указанный акт, помимо потребителя, должны будут подписать не менее чем два человека, а также председатель совета многоквартирного дома. В случае если многоквартирный дом управляется товариществом собственников жилья, то акт также подписывает председатель товарищества.

Еще одним случаем, когда имеется возможность составить акт самостоятельно, является ситуация, когда у потребителя нет возможности уведомить исполнителя в связи с ненадлежащей работой круглосуточной аварийной службы.

Возможны ситуации, когда исполнитель, предоставляя коммунальные услуги ненадлежащего качества, причиняет потребителю ущерб жизни, здоровью или имуществу. В таком случае исполнитель и потребитель составляют акт о причинении ущерба с подробным описанием ущерба, а также перечисляют обстоятельства, которые к нему привели.

Исполнитель в любом случае, независимо от того, поступила жалоба от потребителя или нет, обязан устранить причины нарушения качества коммунальных услуг. Также, после устранения, исполнитель должен в том, что потребителю предоставляется коммунальная услуга надлежащего качества и в необходимом объеме. Как правило, исполнитель фиксирует дату и время возобновления подачи качественных коммунальных услуг в журнале учета фактов нарушений.

Необходимо понимать, что акт проверки является основным доказательством факта предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и служит главным основанием для перерасчета размера платы за коммунальные услуги.

Для того чтобы провести перерасчет стоимости коммунальной услуги, которая не оказывалась или была оказана ненадлежащего качества, необходимо обратиться к исполнителю с письменной претензией, содержащей соответствующее требование, в обязательном порядке приложив копию акта проверки.

Помимо перерасчета, потребитель имеет право требовать уплаты исполнителем неустоек (штрафов, пеней) при неоказании коммунальных услуг или предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Также потребитель вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненных его жизни, здоровью или имуществу потребителя. Для выполнения этого требования потребителю необходимо приложить к претензии акт, удостоверяющий наличие причиненного вреда. Исполнитель коммунальных услуг также несет ответственность, установленную законодательством РФ, за нарушение качества и порядка предоставления коммунальных услуг.

Однако требовать возмещение морального вреда с исполнителя в претензионном порядке нельзя. Согласно ст. 15 Закона о защите прав потребителей размер возмещения морального вреда определяется судом.

Таким образом, досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия. В случае если исполнитель добровольно выполняет требования потребителя, это способствует быстрому восстановлению нарушенного права.

Если претензия в управляющую компанию не помогла, можно обжаловать ее действия в жилищную инспекцию, в Роспотребнадзор или в прокуратуру. Кроме того, можно подать исковое заявление в суд.

Второй способ – обращение в суд.

Прежде чем обращаться в суд, потребитель может, как уже было отмечено, воспользоваться самозащитой права, обратиться с претензией к исполнителю коммунальной услуги или обратиться за защитой своих прав в административном порядке путем подачи жалобы в государственный орган.

Иск может подать любой потребитель. Однако существенным условием является то, что гражданин должен защищать именно свои интересы как потребителя, то есть они не должны быть связаны с предпринимательской деятельностью. В России государство признает потребителя менее защищенной стороной и потому нуждающейся в особой защите своих прав.

По общему правилу потребитель может подать иск по месту нахождения ответчика, по месту заключения или исполнения договора. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены также по месту жительства или пребывания истца. В случае, когда иск к исполнителю вытекает из деятельности его филиала, то потребитель может подать иск по месту нахождения этого филиала.

Что касается непосредственно выбора суда, в который следует обратиться, то он будет зависеть от цены иска, то есть совокупной стоимости денежных средств, которые потребитель желает взыскать с ответчика.

При цене иска, которая не превышает 50 тысяч рублей, потребителю следует обращаться в мировой суд. Важно помнить, что в сумму иска включаются все имущественные требования, в том числе сумма убытков причиненных потребителю некачественными коммунальными услугами. Особенно важно учитывать включается ли в исковое заявление требование о возмещении морального вреда. В том случае если требование о компенсации морального вреда подается одновременно с материальным иском и является производным от него, а сумма иска не превышает 50 тысяч рублей, эти требования также подсудны мировому судье.

В ряде случаев потребителю необходимо обращаться в районный суд. Этот суд будет рассматривать споры, не имеющие имущественного характера, а также споры о компенсации морального вреда. Также районный суд рассматривает дела по требованиям имущественного характера, которые не подлежат оценке.

Потребителю при оказании коммунальных услуг предоставлено право на компенсацию морального вреда со стороны исполнителя коммунальных услуг.

При определении размера компенсации суд учитывает степень вины исполнителя и иные обстоятельства, характеризующие степень ответственности нарушителя. Таким образом, сумма компенсации в каждом конкретном случае рассчитывается с учетом причиненных страданий в соответствии с принципами разумности и справедливости.

Стоит отметить, что иски в защиту потребителей может подавать довольно широкий круг лиц, то есть помимо самого потребителя это могут быть прокурор, государственные органы и общественные объединения. Такие иски подаются в защиту неопределенного круга лиц. Это особенно важно, когда потребитель не знает о своих правах, не может ими воспользоваться в силу каких-либо обстоятельств или желает обратиться за помощью к профессионалам.

Говоря о судебной защите потребителя можно сказать о доступности судебной защиты и нельзя не упомянуть ряд юридических гарантий, предоставленных со стороны законодателя.

Во-первых, у потребителя широкий выбор территориальной подсудности. Во-вторых, потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины при цене иска до 1 млн. рублей. В-третьих, можно отметить, что на пользу потребителю идет тот факт, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности ненадлежащее качество коммунальных услуг, лежит на исполнителе. В-четвертых, законодательство о защите прав потребителей стимулирует исполнителя добровольно удовлетворять требования потребителя, так как в случае невыполнения данного требования виновному присуждается штраф. Однако для этого необходимо при обращении в суд предоставить необходимые документы, претензии, для того что бы доказать факт обращения к исполнителю во внесудебном порядке.

## **Урок 6. Государственное регулирование и способы поддержки потребителей в сфере ЖКХ**

Механизм государственного воздействия на экономику при проведении экономической политики включает систему разнообразных методов. Различают (в зависимости от выбранного критерия) методы: прямого и косвенного; административного и экономического воздействия государства на социально-экономические процессы. Метод прямого воздействия реализуется средствами административного и экономического влияния. Косвенный метод регулирования реализуется только экономическими средствами.

Прямые методы – оказывают непосредственное воздействие на деятельность хозяйствующих субъектов, они вынуждают их принимать решения, основанные не на самостоятельном экономическом выборе, а на предписании государства.

Методы косвенного воздействия – не оказывают прямого действия на субъект хозяйствования и на принимаемые им решения, предполагают использование инструментов и методов воздействия государства на частное предпринимательство. Государство прямо не вмешивается в процесс принятия решения экономическими субъектами.

Административные методы базируются на системе государственной власти. Совокупность административных методов охватывает регулирующие действия, связанные с обеспечением правовой инфраструктуры, и имеет целью создания правовых условий, базируются на силе и авторитете государственной власти. Функциями административного метода являются: обеспечение стабильной юридической обстановки для деловой жизни; защита конкурентной среды; гарантия прав собственности и свободы принятия экономических решений.

Экономические методы представляют собой меры государственного воздействия, с помощью которого создаются определенные условия, направляющие развитие рыночных процессов в нужное государству русло, предполагают воздействие на характер рыночных

связей и расширение рыночного поля, через влияние на совокупный спрос, совокупное предложение, степень концентрации капитала.

В сфере защиты прав потребителей услуг ЖКХ большую долю занимают прямые административные меры государственного регулирования. Наиболее характерными методами являются: разработка нормативно-правовых актов (нормативно-правовая основа защиты прав потребителей услуг ЖКХ была рассмотрена ранее), лицензирование и стандартизация (стандарты качества услуг в сфере ЖКХ), штрафы и санкции (за предоставление услуг ненадлежащего качества, причинение ущерба имуществу и здоровью) и др. Доминирующая роль прямых административных методов в сфере ЖКХ определяется высокой социальной значимостью сферы ЖКХ, ограниченными возможностями конкуренции, потенциально высокой угрозой снижения качества жизни и безопасности населения в случае несоблюдения технических регламентов и стандартов. Однако данная сфера тем не менее оставляет возможность применения косвенных методов. К ним относятся, например, отмеченные ранее методы стимулирования досудебного разрешения претензий по качеству услуг ЖКХ, а также информационные методы и методы поддержки потребителей услуг ЖКХ.

Органом государственной власти, ответственным за защиту прав потребителей, в том числе в сфере ЖКХ, является федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

В сфере юридического и информационного консультирования граждан функционируют и общественные организации. Например, электронная приемная рассмотрения обращений граждан по защите прав потребителей в Санкт-Петербурге, общественная Интернет-приемная в сфере защиты прав потребителей (первое в списке направление - бесплатная консультация в сфере жилищных вопросов). Создаются и общественные организации в сфере защиты прав потребителей конкретно в сфере ЖКХ, например, Центр защиты прав граждан в сфере ЖКХ муниципального образования в Санкт-Петербурге и др. организации.

Таким образом, вопросы защиты прав потребителей в сфере ЖКХ способствуют более качественному управлению расходами индивидуального и семейного бюджета на жилищно-коммунальные услуги.