

ИНСТРУКЦИЯ ПРОТИВ ИСКОВ

**КАК ПРОЕКТНАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ
И ИНСТРУКЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ
СНИЖАЮТ ПРЕТЕНЗИИ ДОЛЬЩИКОВ**

Хоменко Анастасия

Руководитель юридического управления
Департамента продаж SEZAR GROUP

Самые дорогие споры рождаются из сюрпризов

- Спор чаще про ожидания, а не про «плохой бетон»
- Сюрприз на выдаче ключей: дольщик узнаёт важную характеристику после сделки
- Включается не инженер, а юрист-фаталист

Проектная декларация: недооценённый инструмент профилактики

- Официальный, публичный, обновляемый источник
- Дольщик может открыть её до покупки
- **Раздел 23** — витрина потребительских качеств
- Туда складываем то, что в типовой ДДУ не влезает

Почему одного ДДУ недостаточно

- Информация меняется в процессе строительства
- ДДУ — типовой, под каждую квартиру не настроишь
- Риск ошибок на потоке при попытке «вшить» все особенности

**Проектная декларация как инструмент
управления ожиданиями до сделки**

Кейс 1: Энергоэффективность

Проблема

По проекту класс энергоэффективности один, по факту при вводе — другой.
Иски в Москве на 250-300 тыс. руб.
за «ухудшение потребительских качеств».

Решение

«Класс устанавливает госстройнадзор, по итогам ввода может отличаться от проектного. Изменение класса не является существенным изменением характеристик объекта».

Кейс 2: Переменная высота потолков и перепады

Проблема

Перепад пола в квартирах с террасами.
Перепад высоты потолков в коммерции.
Сюрприз на приёмке → споры о качестве.

Решение

Перечень помещений с перепадами +
объяснение причин (ригели, венткороба).
Уточнение: высота указана до отделки.

Кейс 3: Паркинг как объект гражданской обороны

Проблема

Не качество, а режим использования.
МЧС может требовать освободить
паркинг и использовать как укрытие.

Решение

«Проектом предусмотрено
приспособление помещений подземной
автостоянки под укрытие ГО в период
мобилизации и в военное время».

ЕИСЖС: дополнительные файлы как усилитель прозрачности

В ЕИСЖС можно прикреплять дополнительные документы по проекту. Например:

- Перечень кладовых: монолит vs сетка-рабица
- Перечень нежилых с террасами
- Перечень машиномест с инженерными занижениями

Проектная декларация = управление ожиданиями до покупки

Инструкция = управление поведением после покупки

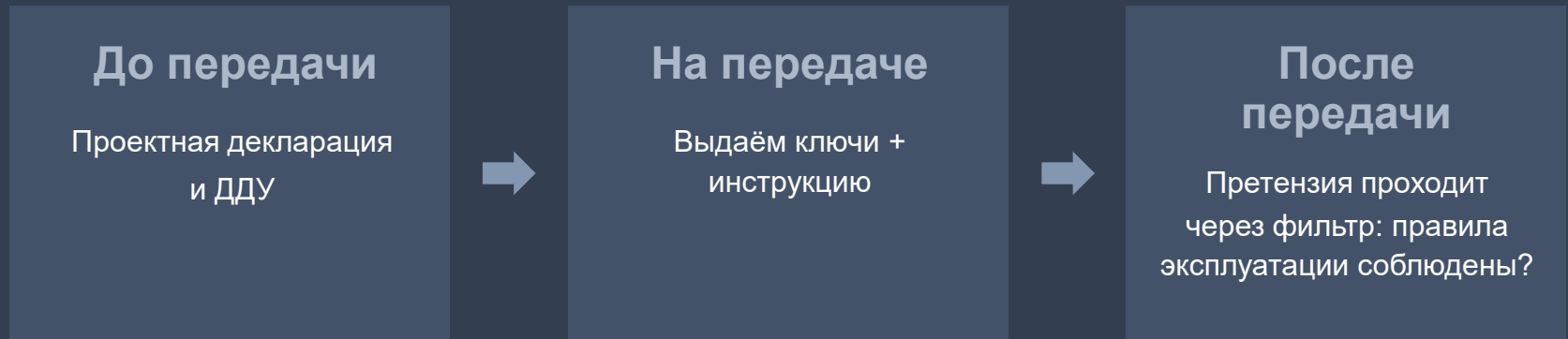
БЛОК 2

Инструкции по эксплуатации

Инструкция: не буклет, а юридический фильтр

- 214-ФЗ: инструкция обязательна и влияет на ответственность застройщика
- Застройщик не отвечает за дефекты при нарушении инструкции
- Дополнительный слой договора: правила, критерии, доказательства

Как работает юридический фильтр



Конденсат и плесень: делаем их НЕ дефектом

Где всплывает «плесень»?

Угол с шкафом до потолка, окно не открывали с ноября

Что писать в инструкции

Режим микроклимата + прямая фраза:
«конденсат при нарушении режима —
не дефект, а следствие эксплуатации»

В Германии в договоре аренды
прописывают обязанность проветривать
2-3 раза в день по 5-10 минут (Stoßlüften).
Спор о плесени там начинается с вопроса
«как вы проветривали?»

Окна и остекление: защита от «кулибина»

- Регламент обслуживания фурнитуры окон и балконных дверей: как часто и чем
- Прямой запрет самостоятельной регулировки/вмешательства
- Обязанность хранить документы о сервисе (акты, чеки)

Практика Застройщика из г. Екатеринбург:

Претензия по окнам рассматривается только при наличии документов о регламентном сервисе

Перепланировка: где обрезать гарантию

- Разделяем: легальная перепланировка vs самовольное вмешательство
- Запрещаем самовольные работы в несущих, стояках, вентиляции
- Самовольное вмешательство = снятие гарантий в затронутой части

Раздел Инструкции:

**«Переустройство и перепланировка:
когда вы теряете гарантию»**

Чёрный список и процедурный каркас

Не гарантийные случаи

- Нормальный износ
- Нарушение эксплуатации
- Ремонт третьими лицами
- Самовольная перепланировка
- Форс-мажор

Процедура претензии

- Только письменная форма
- Сроки подачи
- Комиссия и акт обследования
- Срок решения о гарантийности

Гарантийный срок и срок службы: два режима

Гарантийный срок

- Максимум прав у дольщика
- Полный набор требований
- Презумпция вины застройщика

Срок службы

- Длиннее по времени
- Только существенные недостатки
- Дольщик доказывает существенность и вину

Подходы к сроку службы и гарантии

1. Отсылка к ДДУ

Минимум текста, но риск «разумного срока» от суда

2. Конкретные сроки

Честно, но горизонт очень длинный
(50-150 лет)

3. Отсылка к СП и ГОСТ

Перенос спора в плоскость экспертиз

4. Радикальный

Срок службы = гарантийный срок.
Предсказуемо, но рискованно

Таблица сроков

Понятный и четкий перечень сроков,
На примере Инструкции
одного из застройщиков

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

Приложение №1

Вид работы	Гарантийный срок	
	Работа	Материалы
Монтажные работы (монолит, кладка)	5	5
Гидроизоляционный ковер кровли	5	5
Отделка фасада	3	3
Отделка (малярные, плотничные, плиточные, штукатурные работы, настил линолеума, устройство подоконников, обои и т.д.)	1	1
Сантехника (водоснабжение, канализация, санитарно-техническое оборудование и санфаянс: водосчетчики, смесителя, умывальники, раковины)	1	1
Фурнитура пластиковых окон, балконных дверей, ролл (регулировка)	1	1
ПВХ окна, балконные двери	1	1
Остекление лоджий	1	1
Устройство цементно-песчанной стяжки (стяжек), бетонных полов	1	1
Электроосвещение, электротехническое оборудование (электротехническое оборудование, провода)	1	1
Электросчетчики	1	По паспорту
Монтаж наружных сетей и внутренних систем тепло-водоснабжения и канализации, электроснабжения и связи жилого дома	1	1
Оборудование тепловых, водомерных узлов и ВРУ, запорная арматура на наружных сетях тепло-, водоснабжения и канализации	1	1
Элементы благоустройства	1	1

Указанные гарантийные сроки действуют при условии надлежащей эксплуатации и выполнении требований данной Инструкции по эксплуатации.

Чек-лист: что забрать домой сегодня

Проектная декларация

- ❑ Проаудировать раздел 23 в текущих декларациях
- ❑ Зафиксировать «сюрпризные» характеристики, внести их в декларацию
- ❑ Создать доп файлы для ЕИСЖС
- ❑ Настроить процесс актуализации в случае изменений

Инструкция по эксплуатации

- ✓ Пересмотреть как юр. документ
- ✓ Встроить фиксацию вручения инструкции в процесс выдачи ключей
- ✓ Вшить процедурный каркас претензии
- ✓ Таблица гарантий + «не гарантийные случаи»

Главное:

переписать инструкцию человеческим языком.
Если дольщик не понимает документ —
это не работает как «инструкция против исков»

**Проектная декларация управляет
ожиданиями до покупки.
Инструкция управляет поведением
после передачи.**

Хоменко Анастасия

Руководитель юридического управления Департамента продаж

a.homenko@sezargroup.ru

+7 (917) 50-60-700

sezar-group.ru