**Нарушения в сфере ЖКХ: как защитить свои права**

Собственники помещений в многоквартирном доме самостоятельно выбирают способ управления этим домом, одним из которых является управление управляющей организацией, действующей на основании лицензии. При этом управление должно обеспечивать благоприятные и безопасные условия проживания граждан, решение вопросов пользования общим имуществом и надлежащее его содержание, а также предоставление коммунальных услуг (ч. 1, 1.3, 2 ст. 161 Жилищного кодекса РФ).

В силу п. 2.3 ст. 161 Жилищного кодекса РФ 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 РФ 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 РФ правил предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах.

В главе 2 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительством РФ от 13 августа 2006 года № 491, управляющие организации отвечают перед собственниками помещений за нарушение своих обязательств и несут ответственность за надлежащее содержание общего имущества в соответствии с законодательством РФ и договором указан перечень требований к содержанию общего имущества многоквартирного дома. Общее имущество должно содержаться в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (в том числе о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, техническом регулировании, защите прав потребителей) в состоянии, обеспечивающем:

а) соблюдение характеристик надежности и безопасности многоквартирного дома;

б) безопасность для жизни и здоровья граждан, сохранность имущества физических или юридических лиц, государственного, муниципального и иного имущества;

в) доступность пользования жилыми и (или) нежилыми помещениями, помещениями общего пользования, а также земельным участком, на котором расположен многоквартирный дом, в том числе для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

г) соблюдение прав и законных интересов собственников помещений, а также иных лиц;

д) постоянную готовность инженерных коммуникаций, приборов учета и другого оборудования, входящих в состав общего имущества, для предоставления коммунальных услуг (подачи коммунальных ресурсов) гражданам, проживающим в многоквартирном доме, в соответствии с Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов (далее - Правила предоставления коммунальных услуг);

е) поддержание архитектурного облика многоквартирного дома в соответствии с проектной документацией для строительства или реконструкции многоквартирного дома;

ж) соблюдение требований законодательства Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

 Содержание общего имущества в зависимости от состава, конструктивных особенностей, степени физического износа и технического состояния общего имущества, а также в зависимости от геодезических и природно-климатических условий расположения многоквартирного дома включает в себя:

а) осмотр общего имущества, осуществляемый собственниками помещений и ответственными лицами, обеспечивающий своевременное выявление несоответствия состояния общего имущества требованиям законодательства Российской Федерации, а также угрозы безопасности жизни и здоровью граждан;

б) обеспечение готовности внутридомовых инженерных систем электроснабжения и электрического оборудования, входящих в состав общего имущества, к предоставлению коммунальной услуги электроснабжения;

в) поддержание помещений, входящих в состав общего имущества, в состоянии, обеспечивающем установленные законодательством Российской Федерации температуру и влажность в таких помещениях;

г) уборку и санитарно-гигиеническую очистку помещений общего пользования, а также земельного участка, входящего в состав общего имущества;

д) сбор и вывоз жидких бытовых отходов, включая отходы, образующиеся в результате деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей, пользующихся нежилыми (встроенными и пристроенными) помещениями в многоквартирном доме;

д(1) организацию мест для накопления и накопление отработанных ртутьсодержащих ламп и их передачу в специализированные организации, имеющие лицензии на осуществление деятельности по сбору, использованию, обезвреживанию, транспортированию, размещению отходов I - IV класса опасности;

д(2) содержание мест накопления твердых коммунальных отходов в соответствии с установленными требованиями;

е) меры пожарной безопасности в соответствии с законодательством Российской Федерации о пожарной безопасности;

ж) содержание и уход за элементами озеленения и благоустройства, а также иными предназначенными для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектами, расположенными на земельном участке, входящем в состав общего имущества;

з) текущий и капитальный ремонт, подготовку к сезонной эксплуатации и содержание общего имущества, а также элементов благоустройства и иных предназначенных для обслуживания, эксплуатации и благоустройства этого многоквартирного дома объектов, расположенных на земельном участке, входящем в состав общего имущества;

и) проведение обязательных в отношении общего имущества мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности, включенных в утвержденный в установленном законодательством Российской Федерации порядке перечень мероприятий;

к) обеспечение установки и ввода в эксплуатацию коллективных (общедомовых) приборов учета холодной и горячей воды, тепловой и электрической энергии, природного газа, а также их надлежащей эксплуатации (осмотры, техническое обслуживание, поверка приборов учета и т.д.);

л) приобретение холодной воды, горячей воды, электрической энергии, потребляемых при содержании общего имущества в многоквартирном доме, а также отведение сточных вод в целях содержания общего имущества в таком доме при условии, что конструктивные особенности многоквартирного дома предусматривают возможность такого потребления, отведения.

Минимальный перечень услуг и работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, и Правила оказания услуг и выполнения работ, необходимых для обеспечения надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Согласно п. 42 Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме, утвержденных Постановлением Правительством РФ от 13 августа 2006 года № 491, управляющие организации отвечают перед собственниками помещений за нарушение своих обязательств и несут ответственность за надлежащее содержание общего имущества в соответствии с законодательством РФ и договором.

Лицензирование деятельности жилищных управляющих компаний позволило освободить рынок от недобросовестных управляющих организаций, повысило ответственность управляющих организаций за качество предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, а также предоставило собственникам помещений в многоквартирных домах реальные инструменты воздействия на управляющие организации, осуществляющие свою деятельность с нарушением законодательства РФ, прав и законных интересов граждан.

Однако не всегда управляющая организация надлежащим образом выполняет обязанности, в связи с чем возникает необходимость в принятии собственниками соответствующих мер. Самыми распространенными нарушениями являются ненадлежащее содержание общего имущества многоквартирного дома, нарушения при предоставлении коммунальных услуг и многочисленные нарушения, связанные с начислением и перерасчетом платы за предоставленные услуги. В случае ненадлежащих действий либо бездействия управляющей организации собственники вправе обратиться в соответствующие органы и организации (к должностным лицам).

**1. В аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации**

Если жильцам стали известны недостатки содержания общего имущества в многоквартирном доме и прилегающей к дому территории или предоставления коммунальных услуг, они имеют возможность обратиться в аварийно-диспетчерскую службу управляющей организации и подать заявку об устранении выявленных недостатков.

Сообщение о нарушении качества коммунальной услуги может быть сделано в письменной форме или устно (в том числе по телефону) и подлежит обязательной регистрации аварийно-диспетчерской службой.

**2. К руководителю управляющей организации**

В случае неудовлетворения требований жильца, указанных в заявке на устранение выявленных недостатков, следует обратиться с жалобой к руководителю управляющей организации. В жалобе необходимо указать фактические обстоятельства дела и потребовать проконтролировать устранение выявленных недостатков. Жалоба должна быть составлена в двух экземплярах. Один экземпляр передается представителю управляющей организации, второй экземпляр с отметкой о принятии жалобы остается у вас.

**3. В органы государственного жилищного надзора, муниципального или общественного жилищного контроля и Роспотребнадзор**

Если управляющая организация не выполняет надлежащим образом обязанности, предусмотренные договором, жильцы вправе обратиться в органы государственного жилищного надзора, муниципального жилищного контроля или общественного жилищного контроля с жалобой о проведении проверки надлежащего соблюдения управляющей компанией требований к содержанию общего имущества многоквартирного дома и придомовой территории либо предоставления коммунальных услуг.

В жалобе нужно указать наименование организации, которой адресовано обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Кроме того, в жалобе необходимо изложить суть обращения, поставить личную подпись и дату, при необходимости в подтверждение своих доводов приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии (ч. 1, 2 ст. 7 Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ).

Государственный жилищный надзор осуществляется уполномоченными органами исполнительной власти субъектов РФ, муниципальный жилищный контроль - уполномоченными органами местного самоуправления (ч. 2, 2.1 ст. 20 ЖК РФ).

Общественный жилищный контроль могут осуществлять общественные объединения, иные некоммерческие организации, советы многоквартирного дома и другие заинтересованные лица в соответствии с законодательством РФ (ч. 8 ст. 20 ЖК РФ).

Собственники и наниматели квартир в многоквартирном доме вправе обратиться с жалобой в Роспотребнадзор. При этом необходимо учитывать, что начиная с 01.01.2017 проведение Роспотребнадзором внеплановой проверки управляющей компании по обращению гражданина возможно при условии, что гражданин предварительно обращался с претензией непосредственно в жилищную управляющую компанию и ему не ответили или не удовлетворили его требования (пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ; п. 119 Регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 № 762; Информация Роспотребнадзора от 07.12.2016). На сайте Роспотребнадзора размещена форма для онлайн-обращений граждан РФ.

Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации (ч. 1 ст. 12 Закона № 59-ФЗ).

По итогам рассмотрения жалоб при наличии оснований уполномоченные органы принимают меры по устранению выявленных нарушений, а также меры по привлечению лиц, допустивших выявленные нарушения, к административной ответственности.

**4. В Прокуратуру РФ**

В ряде случаев жильцы вправе обратиться в органы Прокуратуры РФ с целью осуществления надзора за исполнением законов и соблюдением прав граждан (ст. ст. 21, 26 Закона от 17.01.1992 № 2202-1).

Управляющая организация может быть привлечена к административной ответственности за нарушение правил содержания и ремонта жилых помещений и санитарно-эпидемиологических требований к их эксплуатации, а также нормативов обеспечения коммунальными услугами. Если в течение года управляющая организация получает по одному дому два и более административных наказания, назначенных судом за ненадлежащее исполнение предписания, ее лишают права управления таким домом (ст. ст. 6.4, 7.22, 7.23 КоАП РФ; ч. 5, 5.1, 6 ст. 198 ЖК РФ).

Обращение (жалоба) могут оставить без ответа или откажут в его рассмотрении в следующих случаях (ч. 1 - 6 ст. 11 Закона № 59-ФЗ):

1) в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, - ответ на обращение не дается;

2) в обращении обжалуется судебное решение. В этом случае ваше обращение возвращается адресату в течение семи дней со дня его регистрации с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) текст обращения не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в компетентный орган или должностному лицу. Об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес доступны для прочтения;

5) в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае может быть принято решение о безосновательности обращения и прекращении переписки;

6) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

**5. В суд**

В случае неудовлетворения управляющей компанией требований потребителя жилищно-коммунальных услуг он вправе обратиться в суд (п. 42 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 13.08.2006 № 491; ст. 12 ГК РФ). В зависимости от обстоятельств дела потребитель жилищно-коммунальных услуг вправе просить суд обязать управляющую компанию устранить недостатки, связанные с обслуживанием дома, или возместить убытки, причиненные ему в связи с ненадлежащим исполнением управляющей компанией своих обязательств. Кроме того, в иске можно заявить требование о компенсации морального вреда и взыскании с управляющей организации, обслуживающей многоквартирный дом, штрафа в пользу потребителя жилищно-коммунальных услуг за неисполнение в добровольном порядке требований потребителя. Госпошлиной подобные иски не облагаются (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ (часть вторая).

В разделе XVI "Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 (ред. от 14.02.2015) установлена административная, уголовная и гражданско-правовая ответственность жилищной управляющей компании за:

а) нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг;

б) вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, вследствие не предоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых коммунальных услугах;

в) убытки, причиненные потребителю в результате нарушения прав потребителей;

г) моральный вред (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения его прав, предусмотренных жилищным законодательством РФ.

Управляющая организация, допустившая нарушение качества предоставления коммунальной услуги вследствие предоставления потребителю коммунальной услуги ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность, обязан произвести перерасчет потребителю размера платы за такую коммунальную услугу в сторону ее уменьшения вплоть до полного освобождения потребителя от оплаты такой услуги.

При этом потребитель вправе требовать с исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) в размере, указанном в Законе РФ "О защите прав потребителей".

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг или вследствие непредоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых коммунальных услугах, подлежит возмещению жилищной управляющей организацией в полном объеме. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие нарушения качества предоставления коммунальных услуг, подлежит возмещению в течение 10 лет со дня предоставления такой услуги. При этом требования, предъявленные по истечении 3 лет со дня возникновения права на возмещение такого вреда, удовлетворяются за прошлое время не более чем за 3 года, предшествовавшие предъявлению иска.

В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме управляющая организация и потребитель (или его представитель) составляют и подписывают акт о причинении ущерба жизни, здоровью и имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме, содержащий описание причиненного ущерба и обстоятельств, при которых такой ущерб был причинен.

Указанный акт должен быть составлен управляющая организацией и подписан им не позднее 12 часов с момента обращения потребителя в аварийно-диспетчерскую службу. При невозможности подписания акта потребителем (или его представителем), в том числе по причине его отсутствия в занимаемом помещении, акт должен быть подписан помимо исполнителя 2 незаинтересованными лицами. Акт составляется в 2 экземплярах, один из которых передается потребителю (или его представителю).

Жилищная управляющая организация несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для предоставления коммунальных услуг, независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний выявить их особые свойства или нет.

Если управляющей организацией вследствие нарушения прав потребителей, предусмотренных жилищным законодательством РФ, потребителю причинен моральный вред (физические или нравственные страдания), то по заявлению потребителя суд может возложить на управляющую организацию обязанность денежной компенсации указанного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 30.03.2015) (далее – КоАП РФ) предусмотрена административная ответственность жилищной управляющей организации за следующие административные правонарушения:

1. Нарушение правил содержания и ремонта жилых домов и (или) жилых помещений (ст. 7.22 КоАП РФ) - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от четырех тысяч до пяти тысяч рублей; на юридических лиц - от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей.
2. Нарушение нормативов обеспечения населения коммунальными услугами (ст. 7.23 КоАП РФ) – влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.
3. Неразмещение информации в соответствии с законодательством РФ в государственной информационной системе жилищно-коммунального хозяйства или нарушение установленных законодательством РФ порядка, способов и (или) сроков размещения информации либо размещение информации не в полном объеме, размещение заведомо искаженной информации – влечет наложение административного штрафа на физических лиц, осуществляющих непосредственное управление многоквартирным домом, - в размере одной тысячи рублей; на физических лиц, являющихся администраторами общих собраний, - пятнадцати тысяч рублей; на должностное лицо органа местного самоуправления - тридцати тысяч рублей; на юридических лиц, осуществляющих поставки ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, предоставляющих коммунальные услуги, - двухсот тысяч рублей; на юридических лиц, осуществляющих деятельность по управлению многоквартирными домами, - тридцати тысяч рублей; на юридических лиц, осуществляющих строительство многоквартирных домов, - ста тысяч рублей; на иных юридических лиц - тридцати тысяч рублей. Совершение подобного административного правонарушения должностным лицом, ранее подвергнутым административному наказанию за аналогичное административное правонарушение, – влечет дисквалификацию на срок от одного года до трех лет (ст. 13.19.2 КоАП РФ).
4. Нарушение требований законодательства о передаче технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов (ст. 7.23.2 КоАП РФ). Воспрепятствование деятельности по управлению многоквартирным домом, выразившееся в отказе от передачи технической документации на многоквартирный дом и иных связанных с управлением таким многоквартирным домом документов управляющей организации, товариществу собственников жилья, жилищному кооперативу, жилищно-строительному кооперативу, иному специализированному потребительскому кооперативу или одному из собственников помещений в многоквартирном доме, либо в уклонении от передачи таких документов указанным лицам, либо в нарушении предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами порядка и сроков передачи указанных документов, - влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от тридцати тысяч до сорока тысяч рублей; на юридических лиц - от ста пятидесяти тысяч до двухсот тысяч рублей.
5. Нарушение правил осуществления предпринимательской деятельности по управлению многоквартирными домами (ст. 7.23.3 КоАП РФ) - влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей или дисквалификацию на срок до трех лет; на юридических лиц - от ста пятидесяти тысяч до двухсот пятидесяти тысяч рублей.
6. Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к эксплуатации жилых помещений (ст. 6.4 КоАП РФ) - влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на должностных лиц - от одной тысячи до двух тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от одной тысячи до двух тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток; на юридических лиц - от десяти тысяч до двадцати тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток.
7. Нарушение санитарно-эпидемиологических требований к питьевой воде, а также к питьевому и хозяйственно-бытовому водоснабжению (ст. 6.5 КоАП РФ) - влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до одной тысячи пятисот рублей; на должностных лиц - от двух тысяч до трех тысяч рублей; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от двух тысяч до трех тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток; на юридических лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей или административное приостановление деятельности на срок до девяноста суток.
8. Нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).
9. Включение в договор условий, ущемляющих установленные законом права потребителя (ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ).
10. Не предоставление потребителю льгот и преимуществ, установленных законом (ч. 3 ст. 14.8 КоАП РФ).
11. Нарушение требований пожарной безопасности (ст. 20.4 КоАП РФ).
12. Невыполнение в установленный срок законного предписания (постановления, представления, решения) органа (должностного лица), осуществляющего государственный надзор (контроль), об устранении нарушений законодательства (ч. 1 ст. 19.5 КоАП РФ).

Дела об административных правонарушениях указанной категории возбуждаются и рассматриваются должностными лицами жилищных инспекций. Вопрос о дисквалификации должностного лица решается судом.

Прекращение или ограничение подачи электрической энергии либо отключение от других источников жизнеобеспечения может повлечь уголовную ответственность по ст. 215.1 УК РФ при условии неосторожного причинения крупного ущерба, тяжкого вреда здоровью или иных тяжких последствий (наказываются штрафом в размере до двухсот тысяч рублей или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период до восемнадцати месяцев, либо ограничением свободы на срок до трех лет, либо лишением свободы на срок до двух лет).