**Ответственность исполнителя жилищно-коммунальных услуг**

**Общие разъяснения:**

За нарушение прав потребителей исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Лицо признается невиновным, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от него требовалась по характеру обязательства и условиям оборота, оно приняло все меры для надлежащего исполнения обязательства. Отсутствие вины доказывается лицом, нарушившим обязательство.

**Виды гражданско-правовой ответственности исполнителя:**

**1. Уплата неустойки (штрафа, пени).**

Неустойкой (штрафом, пеней) признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности, в случае просрочки исполнения. Неустойка установлена Законом РФ «О защите прав потребителей».

В случае просрочки исполнения требований потребителя, исполнитель уплачивает неустойку (пеню) в размере 3 % цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Потребитель имеет право предъявить требования к исполнителю об уплате неустоек (штрафов, пеней) в следующих случаях:

а) если исполнитель после заключения договора, содержащего положения о предоставлении коммунальных услуг, своевременно не приступил к предоставлению коммунальных услуг;

б) если суммарное время перерывов в предоставлении коммунальных услуг за расчетный период превышает допустимые перерывы в предоставлении коммунальных услуг;

в) если давление холодной или горячей воды и (или) температура горячей воды в точке водоразбора не отвечают установленным требованиям;

г) если давление газа в помещении потребителя не соответствует установленным требованиям;

д) если параметры напряжения и частоты в электрической сети в помещении потребителя не отвечают установленным требованиям;

е) если температура воздуха в помещении потребителя (в том числе в отдельной комнате в квартире) ниже установленных значений и (или) если давление во внутридомовой системе не соответствует установленному значению.

Если иное не установлено договором, потребитель вправе потребовать от исполнителя уплаты неустоек (штрафов, пеней) за некачественное отопление в случае проведения потребителем мероприятий по подготовке жилого помещения к эксплуатации в осенне-зимний период (установка уплотняющих прокладок в притворах оконных и дверных проемов, замена разбитых стекол, утепление входных дверей в помещение и т.д.);

ж) если в аварийно-диспетчерской службе отсутствует регистрация сообщения потребителя о нарушении качества предоставления коммунальных услуг или их непредставлении;

з) в других случаях, предусмотренных договором.

В целях взыскания неустоек (штрафов, пеней), а также убытков, потребителю рекомендуется обратиться к исполнителю с соответствующим требованием в письменном виде.

**2. Возмещение вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков жилищно-коммунальных услуг, а также информации о них.**

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных или иных недостатков работы (услуги), или вследствие непредоставления потребителю полной и достоверной информации о предоставляемых коммунальных услугах  подлежит возмещению в полном объеме, независимо от вины исполнителя.

 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.

 Исполнитель освобождается от ответственности за причинение вреда, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил потребления коммунальных услуг.

**3.** **Возмещение убытков, причиненных невыполнением или ненадлежащим выполнением своих обязательств.**

Под убытками понимаются расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые это лицо получило бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Убытки подлежат возмещению в полном объёме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

**4. Выплата штрафа за необоснованное увеличение размера платы за коммунальные услуги.**

В случае нарушения исполнителем либо лицом, привлеченным исполнителем для осуществления функций по расчету платы за коммунальные услуги, порядка расчета платы за коммунальные услуги, повлекшего необоснованное увеличение размера платы, по обращению заявителя исполнитель обязан уплатить потребителю штраф в размере 50 процентов величины превышения начисленной платы над размером платы, которую надлежало начислить, за исключением случаев, когда такое нарушение произошло по вине потребителя или устранено до обращения и (или) до оплаты потребителем.

В письменном заявлении потребителя о выплате штрафа должно быть указано: фамилия, имя, отчество (при наличии) потребителя, дата и место рождения, место жительства (регистрации), паспортные данные, индивидуальный номер налогоплательщика (при наличии). Исполнитель не позднее 30 дней со дня поступления обращения обязан провести проверку правильности исчисления предъявленного потребителю к уплате размера платы за коммунальные услуги и принять одно из следующих решений:

а) о выявлении нарушения (полностью или частично) и выплате потребителю штрафа (полностью или частично);

б) об отсутствии нарушения и отказе в выплате штрафа.

Если исполнителем был нарушен порядок расчета платы, то штраф подлежит выплате потребителю  не позднее 2 месяцев со дня получения обращения путем снижения размера платы за соответствующую коммунальную услугу, а при наличии у потребителя подтвержденной вступившим в законную силу судебным актом непогашенной задолженности - путем снижения размера задолженности по оплате коммунальных услуг до уплаты штрафа в полном объеме.

**5. Компенсация морального вреда.**

Если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) действиями, нарушающими его личные неимущественные права, либо посягающими на принадлежащие гражданину другие нематериальные блага, а также в других случаях, предусмотренных законом, суд может возложить на нарушителя обязанность денежной компенсации указанного вреда.

Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков.

**Порядок привлечения исполнителя к гражданско-правовой ответственности:**

1. Составления акта о причинении вреда.

В случае причинения исполнителем ущерба жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, общему имуществу собственников помещений в многоквартирном доме исполнитель 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 исполнителем 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), второй - остается у исполнителя.

2. Предъявление претензии исполнителю. Потребитель вправе обратиться к исполнителю с претензией, в которой заявить конкретные требования: выплатить неустойку, возместить причинённый вред имуществу, здоровью, возместить убытки и другое. К претензии необходимо приложить доказательства обоснованности заявленных требований (например, акт о причинении вреда, акт о ненадлежащем оказании коммунальных услуг, расчет платы, с которым не согласен потребитель и другое)

3. При отказе исполнителя услуг в добровольном порядке удовлетворить требования потребитель вправе обратиться с иском в суд.

**Административная ответственность исполнителя:**

Исполнитель несёт административную ответственность в случае:

- оказания населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством РФ требований;

- включения в договор условий, ущемляющих права потребителя;

- нарушения нормативов обеспечения населения коммунальными услугами;

- нарушения требований законодательства о раскрытии информации;

- невыполнения [требований](consultantplus://offline/ref=8B2B4D94E404869B7AEB05551BCA6E827FB6245701A17A5420044237AF512B65E387C37AD99DC7B1y8K9G) по оснащенности многоквартирного дома приборами учета используемых энергетических ресурсов (общедомовыми приборами учёта).

В целях привлечения исполнителя к административной ответственности, потребителю рекомендуется обратиться с письменным заявлением (жалобой) в:

- Департамент государственного жилищного и строительного надзора Саратовской области, по адресу: г. Саратов, ул. Челюскинцев, д. 114;

- территориальный орган Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Саратовской области (Роспотребнадзор).

-  Региональную энергетическую комиссию Саратовской области.

**Уголовная ответственность исполнителя**

Исполнитель несёт уголовную ответственность в случае незаконного прекращения или ограничения подачи потребителям электрической энергии либо отключение их от других источников жизнеобеспечения, если это по неосторожности причинение крупного ущерба, тяжкого вреда здоровью или иные тяжкие последствия.

В целях привлечения исполнителя к уголовной ответственности, потребителю рекомендуется обратиться в органы внутренних дел (полицию) с соответствующим заявлением.