**Как осуществляется защита прав потребителей в сфере ЖКХ и что можно предпринять в случае их нарушения?**

В России поставкой коммунальных услуг жильцам многоквартирных домов занимаются частные фирмы. Они не всегда делают то, что положено им по договору. Чтобы противостоять нарушению собственных прав, надо знать, на какие законы опираться, а также профильные надзорные органы. В этой статье подробно поговорим про права человека и ЖКХ, а также разберем, что такое защита прав потребителей в ЖКХ.

Правовой базой в сфере прав потребителя коммунальных услуг считается **161 статья Жилищного кодекса.** Она устанавливает основные правила управления многоквартирным домом. Это основной закон, который регулирует права граждан в ЖКХ. Исходя из того, какие обязанности несет управляющая компания, мы можем определить, какими правами наделены ее клиенты.

Не только Жилищный кодекс устанавливает нормы отношений между УК и жильцами. **Закон «О защите прав потребителей»** также устанавливает правила управления домом. Этот закон не стоит рассматривать в отрыве от Жилищного кодекса, их статьи дополняют друг друга и точно регламентируют права потребителя в сфере ЖКХ.

**Первое,** на что указывает закон – право потребителя на безопасность и соответствие эксплуатации дома требованиям закона. Об этом говорится в п.1.1 ст.161 ЖК РФ, еще в пользу этого говорит седьмая статья закона о ЗПП. Управляющая компания должна систематически проводить уборку помещений и заменять старое или поломанное оборудование. Чтобы реализовывалось право потребителя на проживание в безопасной и чистой среде, УК обязана не только проводить соответствующие работы, но и отчитываться за них перед жителями. Отчет она должна подготовить в течение 5 дней после поступления соответствующей заявки от жильца в офис. В отчете должны содержаться сведения об объеме работ, бухгалтерии и результатах. СПРАВКА. Некоторые компании любят сваливать ответственность по обслуживанию дома с себя на муниципальные органы. Но п.2.3 ст.161 ЖК РФ говорит о том, что УК берет на себя обязанность самостоятельно исполнять все обязанности по содержанию дома.

**Вторым** правом потребителя является получение приобретенной услуги в нужном объеме, с соблюдением всех условий по коллективному договору. Потребитель имеет право требовать от управляющей компании оказания услуг без задержек. И если в доме не делается плановый косметический ремонт, согласно ст.19 закона о ЗПП жильцы имеют право подать на компанию в суд. **Третьим** главным правом жильцов является получение достоверных сведений о работе УК. Прежде всего финансовых, касающихся траты средств на закупку коммунальных ресурсов у сторонних фирм. Об этом говорит п.10 ст.161 ЖК РФ. Управляющая компания обязана каждый квартал направлять жильцам отчет о расходах и доходах. Жильцы имеют право в любой момент сделать запрос, чтобы узнать финансовую отчетность компании.

Права наследников перед ЖКХ Получив в наследство жилплощадь, наследник может внезапно узнать, что умерший имеет крупную задолженность перед управляющей компанией. Получив квартиру в собственность таким путем, человек автоматически становится одной из сторон коллективного договора. Он имеет право получать в полном объеме те же услуги, что и умерший. Но если последний имел при жизни крупную задолженность перед коммунальной компанией, то наследники приобретают обязанность выплатить их в полном объеме. Одновременно принять наследство и отказаться от платежей они не имеют права.

СПРАВКА. В месте с собственностью наследуются все права по коллективному договору. Даже будучи должником, можно направлять запросы в УК для выяснения их финансовой отчетности и степени выполнения обязанностей.

**Основные нарушения**

Перечислив основные права потребителей коммунальных услуг, мы можем описать и основные нарушения, совершаемые управляющими компаниями. Нарушение прав потребителя в сфере ЖКХ влечет за собой ответственность по закону о ЗПП. Статья 9 этого документа обязывает управляющую фирму предоставлять жильцам всю информацию, касающуюся ее деятельности. И, если она не отчитывается по запросу, либо если не рассылает в конце каждого квартала эту информацию по квартирам, это нарушение прав потребителя. Если УК медлит с оказанием услуг и не может поставлять газ, свет или просто не делает плановый ремонт, то это также является нарушением прав жильцов. Они могут потребовать возмещения неустойки согласно п.5 ст.28 закона о ЗПП. Сумма ущерба должна быть вычтена из счета, который получат жильцы. Неустойка согласно этой статье составляет 3% от цены услуги. Явным нарушением прав являются растраты в самой УК, проведение работ, которые не соответствуют санитарным и техническим нормам. Бывают случаи, когда управляющие компании просто завышают цены на услуги, берут с жильцов сумму, которая намного превышает тарифы. Директор компании может нанимать некомпетентных сотрудников, либо нанимать их на фиктивную ставку, экономить на материалах для ремонта. Бывают случаи, когда давнему неплательщику по счетам УК отключает подачу электричества в квартиру. Но нет ни одного закона, который разрешал бы коммунальщикам так поступать с должниками. А согласно 541 статье Гражданского кодекса, жильцы имеют право использовать энергию на бытовые нужды в необходимых им объемах. ГК РФ Статья 541. Количество энергии Учитывая, что согласно Конституции право гражданина может быть ограничено исключительно силой изданного закона, отключение должников от электричества является нарушением их прав.

СПРАВКА. Единственное основание, на котором электричество все же можно отключить – если потребуется провести технические работы, требующие отключения дома от электричества.

Далее о том, в чем состоит защита права потребителя в ЖКХ. Защита прав потребителей в сфере ЖКХ Защита потребителей в сфере ЖКХ основывается на заключенном договоре. Чтобы защитить свои права по договору, в большинстве случаев придется **обращаться в жилинспекцию.** Это государственный надзорный орган, который контролирует все коммунальные службы в пределах одной территориальной единицы. Она осуществляет надзор за тем, как управляющие компании соблюдают договор. Многие при несоблюдении их прав жалуются в прокуратуру, но чтобы не терять время, сразу отправляйте жалобу в жилинспецию. Направьте в этот орган по защите прав потребителей ЖКХ свое обращение, если хотите добиться исполнения обязанностей УК по договору. Инспекция разрешит все вопросы, связанные с финансовой деятельностью компании, с управлением имуществом и его содержанием. Орган рассмотрит все жалобы и выпишет компании штраф по необходимости, а также заставит ее выполнить договор. В жалобе излагается суть проблемы, наименование компании и реквизиты пострадавшего лица. Подробно опишите, в чем именно состоит нарушение ваших прав. Сошлитесь на 161 статью ЖК РФ. Жилинспеция должна за 30 дней рассмотреть заявку и отреагировать на нее в течение двух недель.

**Досудебная**

Под досудебной защитой прав понимают способ разрешения конфликта, при котором либо стороны сами приходят к компромиссу, либо дело рассматривают внесудебные органы. Поход в суд тратит время и силы на изучение законодательства, поэтому прежде чем подавать иск, направьте жалобу директору УК. Если это крупная компания со множеством ответвлений, направляйте жалобу сразу в главный офис. Установленного законом срока рассмотрения нет. И если вы чувствуете, что ваше требование так и не будет выполнено, пишите жалобу в жилинспецию или идите в суд. **Судебная**

Когда внесудебные методы не работают, нужно направлять иск в суд. В теле иска изложите суть проблемы, как вы ее видите. Любые недочеты в эксплуатации дома станут вашим аргументом в суде. Сошлитесь на ЖК и закон о ЗПП. Приложите к исковому заявлению свое удостоверение личности и копию договора с УК. Чтобы доказать, что вы выполняли свою часть договора, приложите также чеки об оплате коммунальных услуг. Если направлялись жалобы в офис управляющей компании, приложите их копии к заявлению, как доказательство халатности фирмы. Исковое заявление по делу, в котором ущерб составляет менее 50 тысяч рублей, рассматривается местным мировым судом. Если нарушение прав не носит материального характера и вы хотите возместить моральный ущерб, либо если у компании недочеты в документации, а также при превышении суммы иска в 50 тысяч рублей, обращайтесь в районный суд.

Подведем итоги. Защита прав потребителей осуществляется сразу несколькими нормативным актами, среди который самые важные – это 161 статья ЖК РФ и Закон «О защите прав потребителей». Можно защищать свои права в судебном и внесудебном порядке. Права управляющей компании ЖКХ также регулируют законодательные акты и она также имеет возможность урегулировать споры через суд.