# Жалоба в Роспотребнадзор на управляющую компанию

Государственная жилищная инспекция – это далеко не единственное профильное ведомство, куда можно пожаловаться на действия управляющей компании. В целом ряде случаев жильцы дома могут обратиться в Роспотребнадзор, который уполномочен осуществлять надзор за соблюдением санитарно-эпидемиологических требований и потребительских прав. На основании обращения при наличии достаточных оснований ведомство может провести проверку деятельности УК. А по ее результатам - выписать предписание об устранении выявленных нарушений. В некоторых случаях у управляющей компании даже могут отозвать лицензию, наличие которой является обязательным условием для оказания подобного рода услуг.

## Основания для обжалования

При осуществлении деятельности по управлению многоквартирным домом компания обязана следовать положениям действующего договора и четко соблюдать нормы профильного законодательства. Но далеко не все игроки жилищного рынка действуют строго в правовом поле, что часто обусловлено их монопольным положением. Как правило, жильцы домов жалуются на:

* низкое качество услуг;
* невыполнение предусмотренных договором обязательств (например, не проводится регулярная уборка мест общего пользования);
* навязывание в ультимативной форме дополнительных услуг;
* несоблюдение или нарушение установленных законом санитарно-эпидемиологических требований (к примеру, отказ проводить дезинсекцию);
* явное завышение стоимости услуг;
* начисление дополнительных платежей за услуги, которые фактические не были оказаны;
* неверные расчеты в платежных документах и отказ списать незаконно начисленные долги и т. д.

Важно! Чтобы Роспотребнадзор быстрее отреагировал на жалобу, ее лучше подать инициативной группой жильцов (коллективно).

## Как подать жалобу в Роспотребнадзор

Если гражданин хочет, чтобы его заявление было рассмотрено в самый сжатый срок, ему лучше обратиться в Управление Роспотребнадзора по своему региону. Узнать почтовый адрес территориального подразделения надзорного органа можно на странице <https://www.rospotrebnadzor.ru/region/structure/str_uprav.php>.

В ведомство можно пожаловаться только в письменном виде. Это можно сделать любым из предложенных способов:

* По почте, направив полный пакет документов на почтовый адрес своего территориального подразделения. Принятая таким образом жалоба в трехдневный срок будет зарегистрирована и передана в работу профильному отделу (при условии отсутствия ошибок и неточностей в тексте). В конверт также можно вложить дополнительные материалы (квитанцию, копию расчетов и т д.), которые могут быть использованы для оценки сложившейся ситуации.
* Лично принести в канцелярию. Прием посетителей в Роспотребнадзоре осуществляется в порядке живой очереди только в рабочее время. В связи с этим рекомендуется сначала позвонить в свое подразделение и уточнить порядок приема граждан. В канцелярию лучше принести два экземпляра документа. Тогда на одном из них ответственный сотрудник сможет поставить отметку о принятии обращения.
* Вручить должностному лицу в ходе личного приема, который проводится в Общественной приемной по утвержденному графику. Ознакомиться с соответствующей информацией можно на сайте своего территориального подразделения. Попасть на прием к ответственному должностному лицу можно только по предварительной записи.
* Отправить в электронном виде через официальный сайт Роспотребнадзора <https://www.rospotrebnadzor.ru/feedback/hotline2.php>. Но сначала пользователь должен будет решить, какой вариант выбрать для подачи претензии: с авторизацией в ЕСИА или без авторизации. Чтобы электронная претензия была направлена системой в правильное территориальное подразделение, при заполнении электронной формы важно верно выбрать адресата. В ней также придется указать персональные и контактные данные, описать проблематику вопроса и прикрепить электронные документы, которые помогут ответственному сотруднику разобраться в сложившейся ситуации. Если заявитель намерен отправить жалобу в Центральный аппарат, необходимо выбрать такого адресата в соответствующем поле онлайн формы (см. рис. zhal\_v\_rospot\_na\_ypr\_komp\_1).

Если жалоба, поданная в территориальное подразделение, не принесет результата или гражданин хочет заявить о серьезном нарушении и добиться вмешательства высшего руководства госоргана, ему лучше обратиться в Центральный аппарат.

Важно! Если проблему можно решить на местном уровне, жалоба, отправленная в Центральный аппарат, будет перенаправлена в территориальное подразделение.

## Порядок обжалования

Несмотря на то, что собственник жилья может напрямую пожаловаться в Роспотребнадзор, не стоит спешить с обращением в госорган. Сначала важно попытаться урегулировать ситуацию с руководством управляющей компании, что следует сделать в письменной форме.

Учитывая, что речь идет о непредоставлении услуг и нарушении потребительских прав, в жалобе важно указать, что она должна быть рассмотрена в течение 10-ти рабочих дней. Если директор управляющей компании не захочет ее принять и зарегистрировать в качестве входящей корреспонденции, документ следует отправить письмом с уведомлением. В нем также необходимо указать способ предоставления ответа: по почте или на e-mail. В зависимости от ситуации после обращения в УК может быть несколько вариантов развития событий:

* проблема будет полностью устранена;
* управляющая компания частично удовлетворит требования, что не устроит заявителя;
* ситуация останется неизменной, а руководство УК проигнорирует документ и не предоставит ответ.

Если речь идет о нарушении закона о защите прав потребителей, следующая инстанция, куда вправе обратиться гражданин – Роспотребнадзор. Чтобы добиться быстрой реакции госоргана, сначала лучше пожаловаться в его территориальное подразделение.

Срок рассмотрения претензии – до 30-ти календарных дней. Но если ведомству потребуются дополнительные документы или больше времени, чтобы изучить сложившуюся ситуацию, срок может быть продлен еще на 30 дней. В этом случае гражданину будет направлено соответствующее уведомление по указанному им почтовому или электронному адресу.

На основании письменного обращения гражданина Роспотребнадзор может провести проверку деятельности управляющей компании. Если выяснится, что в ходе предоставления услуг она не следовала нормам закона о защите прав потребителей, госорган выпишет предписание об устранении нарушений. В отдельных случаях УК может быть выписан штраф или даже отозвана лицензия (см. рис. zhal\_v\_rospot\_na\_ypr\_komp\_2).

Чтобы добиться быстрого решения вопроса, заявитель также может подать копию обращения в Государственную жилищную инспекцию. В этом случае в документе в качестве получателей необходимо указать два надзорных органа.

Внимание! Если суть нарушения - предоставление некачественной услуги, Роспотребнадзор вправе принять решение о возврате ранее оплаченных потребителем средств.

## Как составить жалобу

Если у жильца нет доказательств, указывающих на нарушение закона о защите прав потребителей, у него немного шансов добиться удовлетворения своих требований. В связи с этим сначала важно подготовить определенную доказательную базу, для чего можно использовать справки, результаты независимой экспертизы, акты или другие документы, подтверждающие факт оказания некачественной услуги.

Чтобы жалоба была принята и зарегистрирована в системе учета, в ней должна быть указана такая информация:

* территориальное подразделение, которому подается документ;
* ФИО, адрес и контактный телефон заявителя;
* название и юридические данные управляющей компании;
* описание сложившейся ситуации и признаки, указывающие на нарушение закона;
* последствия недолжного исполнения УК своих обязательств (при наличии);
* ссылки на правовые нормы, которые были нарушены;
* четко сформулированные требования (провести проверку, обязать компанию осуществить перерасчет начислений, снизить стоимость услуг и т. д.);
* список приложений (копии квитанций, выписка из коллективного собрания жильцов и т. д.);
* дата, подпись (см. рис. zhal\_v\_rospot\_na\_ypr\_komp\_3, zhal\_v\_rospot\_na\_ypr\_komp\_4).

Скачать образец (obraz\_zhal\_v\_rospot\_na\_uk).

## Вопрос-ответ

**Вопрос: В Роспотребнадзор была подана коллективная жалоба от инициативной группы жильцов по поводу явного завышения цен на услуги и использование незаконного порядка ценообразования. Но после ее рассмотрения в территориальном подразделении пришел ответ, что в действиях УК нет нарушения закона. Жильцы дома не согласны с такой позицией. Куда в такой ситуации еще можно обратиться?**

**Ответ:** Последняя инстанция, куда можно обратиться – это суд. При наличии веских оснований истец может добиться удовлетворения своих требований и даже получить денежную компенсацию. Но учитывая, что судебная тяжба с управляющей компанией – это сложный процесс, юридическое сопровождение дела стоит доверить опытному юристу.

**Вопрос: Роспотребнадзор на основании поданной претензии обязал УК произвести перерасчет стоимости ранее предоставленных потребителям услуг. Согласно полученному ответу, это он должен был сделать в течение 2-х месяцев. Данный срок уже прошел, а компенсация так и не получена. Что делать жильцам?**

**Ответ:** Если управляющая компания не вернула деньги в обозначенный срок, можно подать повторную жалобу в надзорный орган. Но сначала о своем намерении стоит сообщить ее руководству. Учитывая, что повторное заявление обернется для УК серьезными последствиями, это может стимулировать ее быстрее произвести перерасчет.

**Вопрос: Куда лучше пожаловаться на УК, если в квартире в отопительный сезон холодные батареи? Уже второй год подряд пытаемся решить проблему с руководством управляющей компании, но результата нет. Только удалось выяснить, что проблема в неисправной системе отопления.**

**Ответ:** Если речь идет об отоплении из-за неисправности внутридомовой системы, можно подать жалобу и в ГЖИ, и в Роспотребнадзор. Но только второй госорган может обязать УК произвести перерасчет стоимости услуги и вернуть ранее оплаченные средства.

**Вопрос: Можно ли добиться от Роспотребнадзора компенсации морального ущерба, если есть документальное подтверждение, что проблемы со здоровьем возникли вследствие предоставления УК некачественной услуги?**

**Ответ:** Если гражданин хочет получить денежную компенсацию причиненного ущерба, ему придется обратиться в суд. Но это можно сделать только в том случае, если госорган признает, что ситуация возникла по вине управляющей компании. А для этого придется подать жалобу и документы, указывающие на нарушение потребительских прав.

**Вопрос: УК насчитала услуги по завышенному тарифу. Жильцы дома на собрании приняли решение игнорировать требования об оплате и подать коллективное обращение в надзорный орган, чтобы в принудительном порядке заставить управляющую компанию пересчитать выставленные суммы. Но ее руководство наняло коллекторов: они постоянно звонят жильцам, требуют деньги и даже угрожают физической расправой. Как в такой ситуации правильно поступить?**

**Ответ:** Подобные действия УК можно квалифицировать как вымогательство. Необходимо подать жалобу не только в Роспотребнадзор, но и в правоохранительные органы. Это тоже лучше сделать коллективно (от имени инициативной группы жильцов).

Собственники многоквартирного дома устали бороться с управляющей компанией. https://youtu.be/1YK-SZJ0t8s

## Законодательная база

Чтобы правильно составить и подать жалобу, следует опираться на такие законодательные акты:

1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021).
2. Федеральный закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 02.07.2021).
3. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018).
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 01.07.2021).
5. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ (ред. от 28.06.2021) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.07.2021)