**Ответственность управляющей организации - исполнителя коммунальных услуг**

В соответствии с [п. 149](https://internet.garant.ru/#/document/12186043/entry/149) Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных [постановлением](https://internet.garant.ru/#/document/12186043/entry/0) Правительства РФ от 06.05.2011 N 354 (далее - Правила N 354), управляющая организация как исполнитель коммунальных услуг (далее - исполнитель) несет установленную законодательством РФ административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность за:

1) нарушение качества предоставления потребителю коммунальных услуг;

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

3) убытки, причиненные потребителю в результате нарушения исполнителем прав потребителей, в том числе в результате договора, содержащего условия, ущемляющие права потребителя.

Под убытками понимаются расходы, которые потребитель, чьи права нарушены, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права (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). Причиненные потребителю убытки подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. При этом уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают исполнителя от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем ([п. 154](https://internet.garant.ru/#/document/12186043/entry/154) Правил N 354).

Согласно [п. 12](https://internet.garant.ru/#/document/71100882/entry/12) Постановления Пленума ВС РФ от 23.06.2015 N 25 по делам о возмещении убытков истец обязан доказать, что ответчик является лицом, в результате действий (бездействия) которого возник ущерб, а также факты нарушения обязательства или причинения вреда, наличие убытков ([п. 2 ст. 15](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/15001) ГК РФ). Размер подлежащих возмещению убытков должен быть установлен с разумной степенью достоверности. По смыслу [п. 1 ст. 15](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/1501) ГК РФ в удовлетворении требования о возмещении убытков не может быть отказано только на том основании, что их точный размер невозможно установить. В этом случае размер подлежащих возмещению убытков определяется судом с учетом всех обстоятельств дела, исходя из принципов справедливости и соразмерности ответственности допущенному нарушению;

4) моральный вред (физические или нравственные страдания), причиненный потребителю вследствие нарушения исполнителем прав потребителей.

В силу [п. 155](https://internet.garant.ru/#/document/12186043/entry/155) Правил N 354 если исполнителем вследствие нарушения прав потребителей, предусмотренных жилищным законодательством (см. [ст. 5](https://internet.garant.ru/#/document/12138291/entry/5) ЖК РФ), в том числе и Правилами N 354, потребителю причинен моральный вред (физические или нравственные страдания), то по заявлению потребителя суд может возложить на исполнителя обязанность денежной компенсации указанного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков. Общие положения о компенсации морального вреда определены в [§ 4 Главы 59](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/1099) ГК РФ и [ст. 15](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/15) Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-I "О защите прав потребителей" (далее - Закон N 2300-1).

Право потребителя требовать от исполнителя возмещения убытков и вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества или с перерывами, превышающими установленную продолжительность, а также морального вреда ([§ 4 Главы 59](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/1099) ГК РФ) предусмотрено [пп. "е" п. 33](https://internet.garant.ru/%22%20%5Cl%20%22/document/12186043/entry/336) Правил N 354.

Исполнитель освобождается от ответственности за причинение вреда, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил потребления коммунальных услуг ([п. 153](https://internet.garant.ru/#/document/12186043/entry/153) Правил N 354, [п. 2 ст. 1064](https://internet.garant.ru/#/document/10164072/entry/10642) ГК РФ, [п. 4 ст. 13](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/1304), [п. 5 ст. 14](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/1405), [п. 6 ст. 28](https://internet.garant.ru/#/document/10106035/entry/2806) Закона N 2300-1).