

Информационно-аналитический центр  
при Администрации Президента Республики Беларусь

***ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ***

**№ 4 (76)**

***ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ***

(для информационно-пропагандистских групп)

Минск 2010

## ТИПОВОЙ ПРОЕКТ ВЫСТУПЛЕНИЯ

Жилищно-коммунальное хозяйство – одна из основных сфер жизнедеятельности, где **сходятся коммерческие цели организаций, предоставляющих населению жилищно-коммунальные услуги, и социальные интересы граждан, являющихся потребителями этих услуг.**

Реализуемая государством задача повышения качества жизни белорусских граждан, в том числе посредством создания современных комфортных условий для их проживания, неразрывно связана с **обеспечением защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг на законодательном уровне.**

Национальное законодательство о защите прав потребителей товаров, работ и услуг, включая жилищно-коммунальные, начало формироваться практически сразу после создания независимой Беларуси, а первая редакция закона о защите прав потребителей была принята еще в 1993 году.

По мере повышения требований государственных органов и увеличения претензий и нареканий населения к качеству и срокам предоставления жилищно-коммунальных услуг, назрела необходимость принятия **специального законодательного акта.**

В настоящее время правоотношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг регулируются Конституцией, Гражданским кодексом, **Законом «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»** (далее – **Закон**)\*, Законом «О защите прав потребителей»\*\* и другими законодательными актами.

Между тем, как показывают анализ обращений граждан и социологические опросы населения, сфера услуг ЖКХ продолжает оставаться одной из самых насущных проблем. При этом о **наличии специального Закона, обеспечивающего защиту прав граждан – потребителей жилищно-коммунальных услуг, население мало осведомлено.** Как минимум, сегодня

---

\* Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 404-З «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг».

\*\* Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей».

потребитель жилищно-коммунальных услуг должен четко знать следующие **основополагающие нормы Закона**:

**1. Права и обязанности потребителя** жилищно-коммунальных услуг и **организации-исполнителя**, предоставляющей эти услуги, которые вместе являются **Сторонами** заключенного между ними **Договора** на оказание соответствующих услуг.

В соответствии со **статьей 6 Закона** потребитель имеет право на:

удовлетворение потребностей в жилищно-коммунальных услугах;

безопасность жилищно-коммунальных услуг;

информацию об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах;

выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе;

просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

надлежащее качество жилищно-коммунальных услуг;

возмещение убытков, вреда, причиненных исполнителем жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие неоказания жилищно-коммунальных услуг либо их оказания с недостатками;

государственную, включая судебную, защиту своих прав.

Потребитель имеет также иные права, предусмотренные законодательством.

**2. Формы и методы государственного регулирования, управления и контроля** в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Особую роль в обеспечении государственной защиты прав потребителей играют утверждаемые Правительством **государственные социальные стандарты по обслуживанию населения\***.

---

\* Утверждены постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 мая 2003 г. № 724.

В сфере жилищно-коммунального хозяйства социальные стандарты определяют **минимальные нормативы обеспечения** жителей водой, теплом, электроэнергией, местами в банях, сроки вывоза мусора и т. д.

К примеру, подача воды в жилищный фонд, оборудованный централизованным водоснабжением и канализацией, должна обеспечиваться в объеме не менее 180 л/сутки на одного человека, в том числе не менее 90 л/сутки – на горячее водоснабжение.

*Для улучшения качества питьевой воды проводятся работы по строительству станций обезжелезивания воды, ремонту сетей водоснабжения и артезианских скважин.*

*Суммарные затраты на проведение работ по водообеспечению составили в 2009 году 75,7 млрд. руб.*

*В целом по республике с 2006 года построены и введены в эксплуатацию 243 объекта водоснабжения и водоотведения, в том числе 80 станций обезжелезивания, 15 водозаборов, 49 очистных сооружений канализации.*

Нормативы отопления жилых помещений предусматривают обеспечение не менее 18 °С в жилых помещениях и температуры горячей воды – не менее 50 °С.

*За последнее пятилетие в республике проведены работы по профилактическому ремонту 2 868 котельных, 1 738 центральных тепловых пунктов, очистке внутренней поверхности 1 419 котлов, 767 бойлеров, произведена реконструкция с переводом на местные виды топлива 82 котельных, переложено 707,8 тепловых сетей.*

*Подача горячей воды в городах и населенных пунктах, где имеется система централизованного горячего водоснабжения, осуществляется ежедневно или по утвержденным графикам.*

В итоге на протяжении всех последних лет в результате постоянно проводимой местными органами власти и республиканскими органами государственного управления напряженной работы **социальные стандарты в сфере жилищно-коммунального хозяйства повсеместно выполняются.**

*Вниманию выступающих! Целесообразно привести примеры выполнения государственных социальных стандартов в регионе.*

Проводя сильную социальную политику, **государство постоянно обеспечивает особый контроль за изменением уровня цен (тарифов) на жилищно-коммунальные услуги, а также уровня расходов населения на оплату услуг ЖКХ.**

Так, в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 6 октября 2006 г. № 604 «О мерах по повышению эффективности работы жилищно-коммунального хозяйства» тарифы на оказываемые населению жилищно-коммунальные услуги устанавливаются Правительством по согласованию с Главой государства с учетом роста доходов населения и параметров возмещения организациям ЖКХ экономических затрат.

В результате, начиная с 2007 года в Беларуси сложилась **устойчивая тенденция снижения уровня (доли) возмещения населением экономических затрат на оказание жилищно-коммунальных услуг.**

*Если в 2006 году доля возмещения населением затрат на жилищно-коммунальное обслуживание составляла 40,6%, то в 2007 и 2008 гг. она снизилась соответственно до 32,4 и 30,7%.*

Даже в 2009 году, в условиях нарастающих негативных проявлений мирового экономического кризиса и обострения отношений с Россией в нефтегазовой сфере, уровень возмещения населением затрат, связанных с оказанием жилищно-коммунальных услуг, составил в среднем только 28,3%.

Несмотря на значительное удорожание в 2009–2010 гг. импортируемых в страну российских энергоносителей, **цены**

**(тарифы)** на оплату жилищно-коммунальных услуг для населения в Беларуси не изменялись с **1 января 2009 г.**

При этом следует отметить, что «утяжеление» жировок за январь текущего года связано с сильным похолоданием, что повлекло дополнительные расходы тепловой энергии на поддержание необходимого температурного режима в жилых помещениях и подогрев воды. Так, если в декабре прошлого года среднемесячная температура наружного воздуха составляла только минус 3,9 °С, то в январе т. г. – минус 11,4 °С.

Государственные решения о повышении цен (тарифов) на жилищно-коммунальные услуги принимаются в республике **взвешенно, с учетом экономических возможностей как населения, так и народного хозяйства**, а их уровень находится под постоянным контролем Главы государства и Правительства.

*К примеру, Правительство России только в марте текущего года провело проверку тарифной политики в жилищно-коммунальном хозяйстве регионов.*

*Как сообщили российские СМИ, по результатам инспекции выяснилось, что из 15 тысяч муниципальных образований в 147 цены на коммунальные услуги были подняты незаконно. При этом еще в 1 000 муниципалитетах формально все законы были соблюдены, но по факту подорожание услуг ЖКХ многократно превышало установленный предел.*

Сдерживанию роста цен (тарифов) для населения на оказание услуг ЖКХ способствует **постоянная работа, ведущаяся в энергетике и жилищно-коммунальном хозяйстве, по модернизации сетей, коммуникаций, сооружений и снижению себестоимости услуг.**

*Например, только в 2009 году за счет реализации инженерно-технических мероприятий организации жилищно-коммунального хозяйства снизили затраты на оказание населению услуг на 4,4%, или 96,6 млрд. руб.*

В результате проведения государством в последние годы сбалансированной экономической и социальной политики удельный вес платежей за жилищно-коммунальные услуги в совокупном доходе белорусской семьи, состоящей из трех человек при двух работающих и получающих среднюю заработную плату, с 2007 года **устойчиво снижается**.

*Если доля расходов на жилищно-коммунальные платежи в совокупном доходе «стандартной семьи», по расчетным данным, в январе 2007 г. составляла 9,9%, то в январе 2008 г. – 9%, 2009 г. – 8,9%, а в январе 2010 г. – только 8%.*

Не исключая возможный рост тарифов на энергоносители для населения страны в 2010 году, **Президент Республики Беларусь** во время отчета министра энергетики 15 октября 2009 г. отметил: «Надо иметь в виду, что сегодня население не может больше заплатить. Поэтому не надо сегодня требовать от меня повышения тарифов. Надо понимать, что мы не так повысили зарплаты и пенсии населению, чтобы 5–7 долларов у них забрать. Но и население должно понимать, что если мы загубим энергетику, не будет государства и вообще зарплат» и **особо подчеркнул, что не может быть и речи о одновременном значительном повышении цен на жилищно-коммунальные услуги для населения.**

Между тем в последние годы **Беларусь активно ищет альтернативу российским поставкам все дорожающих энергоносителей**, в том числе развивая **стратегическое партнерство** со странами Латинской Америки. К настоящему времени уже достигнут реальный результат во взаимоотношениях с **Венесуэлой**, которая занимает второе место в мире (после России) по объемам разведанных запасов нефти.

*Так, в мае 2010 г. Венесуэла поставит в Беларусь пробную партию нефти в объеме до 80 тыс. т для последующей переработки на Мозырском НПЗ. До конца года планируется поставить до 4 млн. т. Соответствующие документы подписаны 17 марта 2010 г.*

*в Каракасе в присутствии президентов Беларуси и Венесуэлы.*

Кроме того, обеспечивая защиту права потребителей на экономическую доступность жилищно-коммунальных услуг для всех групп населения, **государство оказывает малообеспеченным гражданам Беларуси адресную помощь на оплату услуг ЖКХ.**

**До 1 января 2010 г.** социальная поддержка семей (граждан) осуществлялась в форме выделения **целевой адресной безналичной жилищной субсидии на оплату жилищно-коммунальных услуг.**

*В целом по республике в 2008 году количество семей, которым была предоставлена безналичная жилищная субсидия, составило 60,1 тыс., в 2009 г. – 51,5 тыс., за январь–февраль 2010 г. (по переходящим заявлениям) – 3,4 тыс.*

*При этом одна семья в месяц в среднем получила помощь на оплату жилищно-коммунальных услуг в 2008 году в размере 38,9 тыс. руб., в 2009 году – 44,9 тыс. руб., за первые два месяца текущего года – 53,1 тыс. руб.*

**С 1 января 2010 г.** в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 14 сентября 2009 г. № 458 «О государственной адресной социальной помощи» гражданам республики может быть оказана адресная материальная поддержка исключительно **в виде ежемесячного или единовременного социального пособия, в том числе на оплату жилищно-коммунальных услуг (полностью или частично).**

*Ежемесячное социальное пособие могут получать те семьи (граждане), среднедушевой доход которых по объективным причинам ниже величины утвержденного Правительством бюджета прожиточного*



минимума\* за последние два квартала (критерий нуждаемости).

*Единовременное социальное пособие предоставляется оказавшимся в трудной жизненной ситуации семьям (гражданам) при условии, что их среднедушевой доход не превышает 150% критерия нуждаемости.*

*Вниманию выступающих! Целесообразно привести примеры оказания адресной социальной помощи в регионе.*

Таким образом, Глава государства, Правительство, органы государственного управления и власти умело применяют административные и экономические методы регулирования, управления и контроля в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг с учетом интересов и белорусских граждан, и народного хозяйства.

**3. Органы власти и управления, уполномоченные на обеспечение государственной защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, а также порядок осуществления общественной защиты этих прав.**

В Беларуси проведение государственной политики в области защиты прав потребителей обеспечивает **Министерство торговли**, которое координирует деятельность Министерства жилищно-коммунального хозяйства, Министерства энергетики, иных государственных органов и организаций.

Ряд полномочий в области защиты прав потребителей на местах возложены на **областные, городские и районные исполнительные комитеты.**

**Общественная защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг** осуществляется в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», в соответствии с которым белорусские граждане вправе **объединяться на добровольной основе** в общественные объединения потребителей, которые

---

\* Бюджет прожиточного минимума в среднем на душу населения утвержден постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29 января 2010 г. № 127 на период с 1 февраля по 30 апреля 2010 г. в сумме 255 220 руб.

осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством.

*Общественные объединения потребителей имеют право: участвовать по поручению потребителя жилищно-коммунальных услуг в проведении экспертиз, а также проводить независимую экспертизу качества и безопасности услуг; осуществлять информационно-просветительскую деятельность в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг; обращаться в суд с иском о защите прав потребителя жилищно-коммунальных услуг; обращаться по поручению потребителя жилищно-коммунальных услуг с претензией к исполнителю об устранении нарушений и о возмещении потребителю причиненного этими нарушениями ущерба.*

ОО «БОЗП» уделяет большое внимание проблеме защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг и ведет активную просветительскую работу среди жителей республики.

*Так, в 2008–2009 гг. проведено 8 семинаров – круглых столов на тему: «Проблемные вопросы защиты потребителей жилищно-коммунальных услуг и пути их решения» в Могилеве, Гомеле, Бресте (2), Гродно (2), Новополоцке, Бобруйске. В работу круглых столов по инициативе ОО «БОЗП» были вовлечены местные исполнительные и распорядительные органы. В работе в качестве экспертов принимали участие представители Министерства торговли Республики Беларусь и Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь.*

*ОО «БОЗП» организованы общественные приемные по защите прав потребителей, в том числе жилищно-коммунальных услуг, в Молодечно, Кобрине, Марьиной Горке, Борисове, а также работа 13 специализированных консультационных пунктов по*

*вопросам защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.*

*ОО «БОЗП» строит работу с потребителями жилищно-коммунальных услуг как на безвозмездной, так и на возмездной основе. Бесплатные консультации даются по телефону, во время проведения круглых столов, в общественных приемных и специализированных консультационных пунктах. Если потребитель жилищно-коммунальных услуг подает заявление в суд и ему необходимо профессиональное юридическое сопровождение и представительство, то между потребителем и соответствующей организацией ОО «БОЗП» заключается договор на оказание таких услуг на возмездной основе.*

**Таким образом, сегодня в республике на основе развитого законодательства функционирует полновесная система защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.**

***СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ТЕМЕ***

# 1. СИСТЕМА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ОБЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ\*

Наименование нормативов	Норматив обслуживания	Перечень документов, регулирующих предоставление стандарта и основания для его установления
1. Норма обеспечения водой:		
1.1. для граждан, проживающих в жилых домах, оборудованных централизованным водоснабжением и канализацией	не менее 180 л/сутки на одного человека, в том числе не менее 90 л/сутки на горячее водоснабжение	для жилых домов, оборудованных централизованным водоснабжением и канализацией, СНиП 2.04.02-84 предусматривается 230–350 л/сутки на одного человека. В соответствии со статьей 8 Закона Республики Беларусь «О питьевом водоснабжении» разработка и утверждение норм водопотребления находится в компетенции местных Советов депутатов и исполнительных и распорядительных органов, которыми в настоящее время утверждены нормы удельного водопотребления для населения от 200 до 300 л/сутки на одного человека. Фактическое водопотребление в квартирах, оборудованных индивидуальными приборами учета,

\* Утверждена постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 мая 2003 г. № 724 (с изменениями и дополнениями).

		составляет 180–200 л/сутки на одного человека и обеспечивает соблюдение установленных санитарно-гигиенических норм. В связи с этим для норматива предлагается принять показатель в размере не менее 180 л/сутки
1.2. для граждан, проживающих в агрогородках: наличие системы централизованного водоснабжения, обеспечивающей питьевой водой	не менее 50% проживающего в агрогородках населения (с учетом населения, пользующегося водой из водоразборных колонок)	в агрогородках системой централизованного водоснабжения в среднем по областям пользуется от 46 до 71% проживающего населения. Предлагается установить единый норматив обеспеченности населения, проживающего в агрогородках, централизованным водоснабжением на уровне не менее 50%, что соответствует прогнозным показателям Государственной программы по водоснабжению и водоотведению «Чистая вода», утвержденной Указом Президента Республики Беларусь от 10 апреля 2006 г. № 208. Для создания комфортных условий проживания весь жилищный фонд, вводимый в эксплуатацию в агрогородках с поддержкой государства, должен быть оборудован системой централизованного водоснабжения, централизованной или местной системой горячего водо-

		снабжения и канализации, что соответствует требованиям Указа Президента Республики Беларусь от 7 февраля 2006 г. № 72
1.3. для граждан, пользующихся водой из водоразборных колонок	35 л/сутки на одного человека	норма обеспечения водой для граждан, пользующихся водой из водоразборных колонок, согласно СНиП 2.04.02-84 установлена от 30 до 50 л/сутки на одного человека. Решениями исполнительных и распорядительных органов во всех областях и г. Минске утверждена норма 35 л/сутки на одного человека
2. Норматив отопления жилых помещений	не менее 18 °С	допустимые параметры микроклимата в жилых помещениях в отопительный период нормируются Санитарными правилами устройства, оборудования и содержания жилых домов (СанНиН № 9-27-94, подпункт 5.7) и СНиП 2.08.01-89 «Жилые здания» (подпункт 3.3). Температура воздуха согласно СанНиН № 9-27-94 должна быть плюс 18 – 22 °С, по СНиП 2.08.01-89 – плюс 18 °С. Данные нормативы приняты на основе физиолого-гигиенических исследований теплового баланса человеческого организма.

		Практика показывает, что 18 °С обеспечивают комфортные параметры микроклимата в жилых помещениях при среднем энергопотреблении за отопительный период 0,026 Гкал/кв. м общей площади жилого помещения
3. Норматив температуры горячей воды	не менее 50 °С	температура горячей воды нормируется СНиП 2.04.01-85 «Внутренний водопровод и канализация зданий» и СанНиП № 4723-88 «Санитарные правила проектирования и эксплуатации систем централизованного горячего водоснабжения», которыми температура воды установлена 50 °С для закрытых систем теплоснабжения, не ниже 60 °С – для открытых систем теплоснабжения. Учитывая финансовые возможности местных бюджетов по оплате затрат на выработку тепловой энергии, предлагается установить температуру горячей воды не менее 50 °С, что обеспечит соблюдение санитарно-гигиенических требований
4. Наличие бань и помывочных мест в банях:		
4.1. для городов, городских поселков и		наличие помывочных мест в банях установлено



агрородаков с численностью населения более 1 тыс. человек в жилищном фонде		согласно СНиП 2.07.01-89 «Градостроительство», что обеспечивает минимальные санитарно-гигиенические требования по банному обслуживанию населения. В сельских населенных пунктах, преобразуемых в агрогородки, с численностью населения менее 1 тыс. человек необходимо наличие душевых, доступных для проживающего населения. Необходимость наличия общественной бани и количество в ней помывочных мест определяется местными исполнительными и распорядительными органами в зависимости от местных условий, в том числе с учетом наличия индивидуальных бань, благоустроенного жилищного фонда, общественных бань в близко расположенных населенных пунктах
благоустроенном	3 места на 1 тыс. человек	
неблагоустроенном	5 мест на 1 тыс. человек	
4.2. для агрогородков с численностью населения до 1 тыс. человек	Наличие душевых или общественной бани	
5. Удельный вес освещенных улиц	не менее 80%	указанные среднеобластные показатели в настоящее время составляют от 70,4 до 91,1%, средний уровень в целом по республике – 81,6%. В связи с этим предлагается установить его на уровне не менее среднего по республике – 80%.
6. Удельный вес улиц с усовершенствован-	не менее 60%	указанные среднеобластные показатели в на-

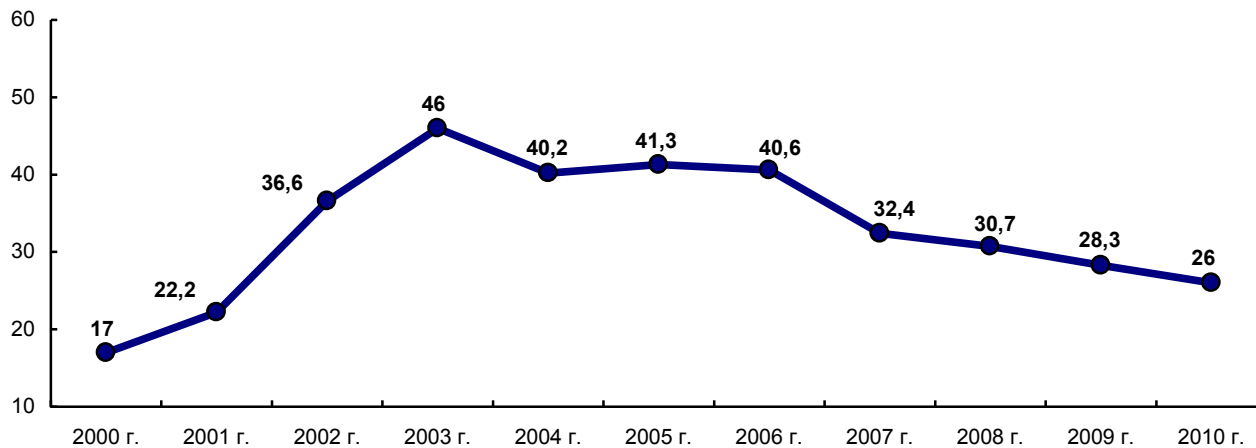
ным покрытием		стоящее время составляют от 70,4 до 91,1%, средний уровень в целом по республике – 81,6%. В связи с этим предлагается установить его на уровне не менее среднего по республике – 80%
7. График подачи горячей воды	ежедневно	в исключительных случаях с учетом имеющихся финансово-технических возможностей при обеспечении соблюдения санитарно-гигиенических требований разрешается осуществлять подачу горячей воды по графикам, утвержденным местными исполнительными и распорядительными органами, но не менее 2 дней в неделю
8. Наличие общественных уборных в городах и городских поселках	не менее одной на 1 тыс. человек	в ряде городских пунктов недостаточное количество общественных уборных, а имеющиеся не соответствуют нормативам, что приводит к содержанию территорий в местах скопления людей в антисанитарном состоянии. В связи с этим необходимо привести существующие общественные уборные в надлежащее состояние и установить норму не менее одного прибора на 1 тыс. жителей (СНиП 2.07.01-89 «Градостроительство. Планировка и застройка городских и

		сельских поселений», приложение 7)
9. Площадь полигонов и мини-полигонов для захоронения коммунальных отходов и вывоз коммунальных отходов для захоронения	не менее 0,02 га на 1 тыс. человек и вывоз коммунальных отходов с территории населенных мест для захоронения по графику	отсутствие полигонов и мини-полигонов для захоронения коммунальных отходов в ряде населенных пунктов, особенно в сельской местности, приводит к их размещению в несанкционированных местах и неудовлетворительному содержанию территорий. В связи с этим необходимо предусмотреть выделение площади из расчета не менее 0,02 га на 1 тыс. человек под полигоны и мини-полигоны для захоронения коммунальных отходов на срок не менее 5 лет согласно СНиП 2.07.01-89 «Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений» (таблица 12). Вывоз коммунальных отходов с территории населенных мест осуществляется по графикам, утверждаемым местными исполнительными и распорядительными органами
10. Норматив потребления электроэнергии в домах с газовыми плитами  с электроплитами	60 кВт/ч в месяц на одного человека  90 кВт/ч в месяц на одного человека	нормативы потребления электроэнергии установлены на основе среднестатистических данных потребления электроэнергии гражданами, проживающими в жилых домах с использованием мини-

		мально необходимого для комфортного проживания набора электроприборов (осветительные приборы, холодильник, телевизор, пылесос, утюг, стиральная машина)
11. Норма расхода газа для целей приготовления природный газ	8 куб. м в месяц на одного человека	нормы расхода газа для целей приготовления установлены на основе усредненных по республике данных предприятий газового хозяйства по учету потребления газа населением, которые используются также и для определения тарифов на газ, отпускаемый населению
сжиженный емкостный газ	3 куб. м в месяц на одного человека	
сжиженный баллонный газ	10 баллонов в год на семью	

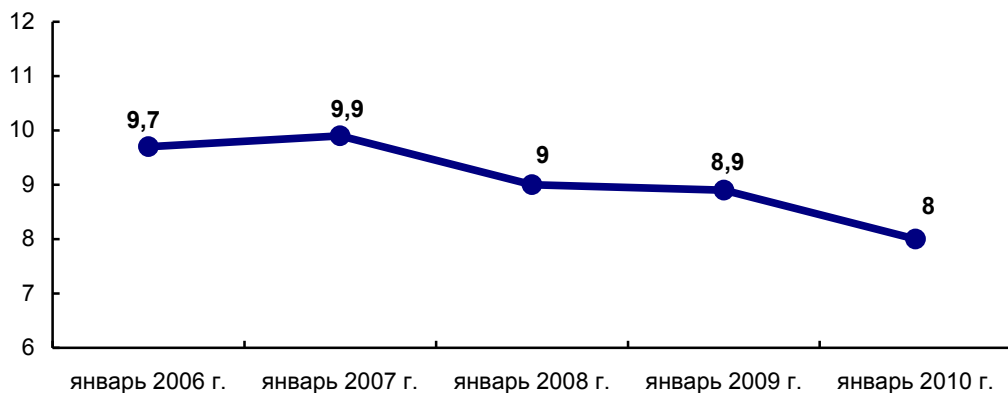
## 2. ДИНАМИКА УРОВНЯ (ДОЛИ) ВОЗМЕЩЕНИЯ НАСЕЛЕНИЕМ БЕЛАРУСИ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ЗАТРАТ НА ОКАЗАНИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В 2000–2009 гг. (%)<sup>\*</sup>

21



<sup>\*</sup> Данные Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь.

### 3. ДИНАМИКА СНИЖЕНИЯ УДЕЛЬНОГО ВЕСА ПЛАТЕЖЕЙ ЗА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СОВОКУПНОМ ДОХОДЕ «СТАНДАРТНОЙ СЕМЬИ»\* В НАЧАЛЕ 2006–2010 гг. (%)\*\*



\* Для расчета принята «стандартная семья», состоящая из трех человек, при двух работающих, получающих среднюю по республике заработную плату.

\*\* Данные Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь.

**4. СВЕДЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГРАЖДАНАМ РЕСПУБЛИКИ БЕЛНАЛИЧНЫХ  
ЖИЛИЩНЫХ СУБСИДИЙ НА ОПЛАТУ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В РАЗРЕ-  
ЗЕ ОБЛАСТЕЙ И Г. МИНСКА ЗА 2008–2010 ГГ.\***

Наименование области	Количество семей, получивших безналичную жилищную субсидию, ед.			Общая сумма предоставленной безналичной жилищной субсидии, млн. руб.			Средняя сумма безналичной жилищной субсидии, начисленная одной семье в месяц, тыс. руб.		
	2008 год	2009 год	Январь–февраль 2010 г.	2008 год	2009 год	Январь–февраль 2010 г.	2008 год	2009 год	Январь–февраль 2010 г.
Всего:	60 119	51 454	3 368	2 340,9	2 311,7	1 78,7	38,9	44,9	53,1
в т. ч.:									
Брестская	12 851	10 410	1 227	521	489,1	67,1	40,5	47	54,7
Витебская	11 189	9 760	95	418,5	408,4	5	37,4	41,8	52,6
Гомельская	11 606	10 515	793	458,6	453,1	38,9	39,5	43,1	49,1
Гродненская	7 414	5 857	461	302,2	278,1	23,4	40,8	47,5	50,8
Минская	5 918	4 619	257	215,1	176,6	11,8	36,3	38,2	45,9
Могилевская	8 667	8 231	355	349,1	417,1	21,5	40,3	50,7	60,6
г. Минск	2 474	2 062	180	76,4	89,3	11	30,9	43,3	61,6

\* Данные Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь.

## **5. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Правовые отношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг регулируются Конституцией Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг»\* (далее – Закон), законодательством о защите прав потребителей и другими актами законодательства.

### **1.1. Права потребителей жилищно-коммунальных услуг**

В соответствии со статьей 6 Закона потребитель имеет право на:

- удовлетворение потребностей в жилищно-коммунальных услугах;
- безопасность жилищно-коммунальных услуг;
- информацию об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах;
- выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе;
- просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- надлежащее качество жилищно-коммунальных услуг;
- возмещение убытков, вреда, причиненных исполнителем жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие неоказания жилищно-коммунальных услуг либо их оказания с недостатками;
- государственную, включая судебную, защиту своих прав.

Потребитель имеет также иные права, предусмотренные законодательством.

---

\* Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-3 «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг», вступил в силу с 29 января 2009 г.



***Право потребителя на удовлетворение потребностей в жилищно-коммунальных услугах*** (статья 7 Закона).

Потребитель имеет право на удовлетворение потребностей в основных жилищно-коммунальных услугах в объеме не ниже норм (нормативов) потребления, установленных местными исполнительными и распорядительными органами (далее – нормы (нормативы) потребления жилищно-коммунальных услуг).

Потребитель вправе отказаться от получения дополнительных жилищно-коммунальных услуг.

***Право потребителя на безопасность жилищно-коммунальных услуг*** (статья 8 Закона).

Потребитель имеет право на безопасность жилищно-коммунальных услуг, включая запрет на применение в процессе оказания таких услуг изделий (материалов) и технологий, опасных для жизни, здоровья и (или) имущества потребителей, а также окружающей среды, с учетом как повседневных, так и долгосрочных его интересов.

Сокрытие исполнителем фактов и обстоятельств, создающих угрозу для жизни, здоровья и (или) имущества потребителей при оказании жилищно-коммунальных услуг, запрещается.

***Право потребителя на получение информации об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах*** (статья 9 Закона).

Потребитель имеет право на своевременное получение от исполнителя необходимой и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию о:

своим наименованием (имени) и режиме работы;

месте нахождения, руководителе исполнителя (имя, должность, место нахождения, в том числе номер комнаты (кабинета), номер служебного телефона) – для юридических лиц, их филиалов, представительств, иных обособленных подразделений, расположенных вне места нахождения юридического лица;

государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего государственную регистрацию исполнителя в качестве индивидуального предпринимателя, – для индивидуальных предпринимателей;

структурных подразделениях исполнителя (для юридических лиц) и работниках исполнителя (имя, должность (профессия), место нахождения, в том числе номер комнаты (кабинета), номер служебного телефона), ответственных за заключение (изменение, расторжение) договоров, организацию оказания жилищно-коммунальных услуг (исполнение договоров), устранение недостатков таких услуг (далее – ответственные работники исполнителя), а также о режиме их работы и времени приема граждан;

границах обслуживаемой исполнителем территории;

документах, представляемых для заключения (изменения, расторжения) договоров;

перечне оказываемых исполнителем жилищно-коммунальных услуг, сроках (периодичности) их оказания;

специальных разрешениях (лицензиях) на осуществление отдельных видов деятельности и иных разрешениях, сертификатах соответствия исполнителя, если необходимость их получения для оказания жилищно-коммунальных услуг предусмотрена законодательством;

тарифах на жилищно-коммунальные услуги, формах и порядке оплаты жилищно-коммунальных услуг;

нормах (нормативах) потребления жилищно-коммунальных услуг;

категориях потребителей, имеющих право на льготы при оказании жилищно-коммунальных услуг;

документах, необходимых для предоставления государственной поддержки населению в соответствии с законодательными актами при оказании жилищно-коммунальных услуг;

денежных средствах, начисленных и полученных исполнителем от потребителей на техническое обслуживание жилых домов, расположенных в границах обслуживаемой исполнителем территории, а также о бюджетных субсидиях на эти цели и ежеквартальном расходовании полученных в совокупности денежных средств.

Информация, указанная в части второй настоящей статьи, доводится до сведения потребителей путем размещения на вывеске, информационных стендах (табло) или другим способом в доступном для граждан месте по месту нахождения исполнителя, являющегося юридическим лицом (за исключением случаев, когда местом нахождения исполнителя является жилое помещение), его филиалом, представительством, иным обособленным подразделением, расположенным вне места нахождения юридического лица, а также по месту нахождения ответственных работников исполнителя.

Информация, указанная в части второй настоящей статьи, может быть также опубликована (распространена) в средствах массовой информации, глобальной компьютерной сети Интернет, размещена на информационных стендах (табло) и иных носителях информации в местных исполнительных и распорядительных органах, местах общего пользования жилых домов, расположенных в границах обслуживаемой исполнителем территории.

Работники исполнителя должны иметь нагрудную табличку (бэдж) с указанием на ней наименования (имени) исполнителя, должности (профессии), имени работника исполнителя.

Исполнитель обязан информировать потребителя о проведении систематических осмотров жилого помещения потребителя, о необходимости выполнения профилактических и ремонтных работ, если их невыполнение может привести к авариям, несчастным случаям, либо причинить вред жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, либо негативно сказаться на качестве оказываемых жилищно-коммунальных услуг.

В случаях, когда оказание жилищно-коммунальных услуг требует получения доступа в жилое помещение потребителя, исполнитель обязан (за исключением случаев ликвидации последствий аварий, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций) заблаговременно, но не позднее чем за один день проинформировать потребителя о дате и времени оказания жилищно-коммунальных услуг, имени и должности (профессии) работников исполнителя, которым поручено оказание жилищно-коммунальных услуг, и лицах, осуществляющих контроль от имени исполнителя за ходом оказания таких услуг, предоста-

вить по просьбе потребителя иные сведения, имеющие отношение к оказываемым жилищно-коммунальным услугам. При посещении потребителя работник исполнителя обязан предъявить документ (удостоверение), подтверждающий его право действовать от имени исполнителя.

***Право потребителя на выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе*** (статья 10 Закона).

Потребитель имеет право на выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе.

Перечень жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, определяется Советом Министров Республики Беларусь.

Выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, потребителями, владеющими жилым помещением (одноквартирным жилым домом) на праве общей собственности, осуществляется по соглашению между ними, а в случае недостижения согласия – в судебном порядке.

Решение о выборе исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, принимается группой потребителей, проживающих в многоквартирном или блокированном жилом доме (в подъезде, на этаже многоквартирного жилого дома и т. д.), простым большинством голосов потребителей и оформляется протоколом собрания потребителей либо опросным листом без проведения собрания потребителей. Участвовать в принятии соответствующего решения может потребитель, являющийся нанимателем жилого помещения государственного жилищного фонда, собственником жилого помещения, членом организации застройщиков, или иное лицо, уполномоченное им на основании доверенности, выдаваемой в порядке, установленном гражданским законодательством.

***Право на просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг*** (статья 11 Закона).

Потребитель имеет право на просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Министерство торговли Республики Беларусь, Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь и Министерство энергетики Республики Беларусь организуют консультации потребителей и исполнителей по вопросам защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Исполнитель по требованию потребителя обязан обеспечить ему возможность ознакомления с техническими нормативными правовыми актами и иными актами законодательства, регулирующими оказание жилищно-коммунальных услуг.

***Право потребителя на надлежащее качество жилищно-коммунальных услуг*** (статья 12 Закона).

Оказываемые жилищно-коммунальные услуги должны быть надлежащего качества.

Качество жилищно-коммунальных услуг должно соответствовать требованиям технических нормативных правовых актов, иного законодательства и условиям договора.

## **1.2. Договор на оказание жилищно-коммунальных услуг**

Жилищно-коммунальные услуги (горячее и холодное водоснабжение, канализация, пользование лифтом, вывоз и обезвреживание твердых бытовых отходов, техническое обслуживание, включающее эксплуатацию и текущий ремонт жилых домов, уборку и освещение вспомогательных помещений и придомовой территории, ремонт покрытий дворовых проездов и проходов, уход за зелеными насаждениями) предоставляются на основании договора на оказание жилищно-коммунальных услуг (статья 13 Закона).

Газо-, электро- и теплоснабжение потребителей осуществляется на основании договоров энергоснабжения.

Капитальный ремонт многоквартирного жилого дома осуществляется на основании договора, заключенного в порядке, определяемом Советом Министров Республики Беларусь, на период проведения такого ремонта.

***Требования к содержанию договора на оказание жилищно-коммунальных услуг*** (статья 14 Закона).

Существенными условиями договора на оказание жилищно-коммунальных услуг являются:

наименование (имя) исполнителя и имя потребителя;

предмет договора, перечень всех оказываемых по договору жилищно-коммунальных услуг (основных и (или) дополнительных);

Тариф (тарифы), стоимость жилищно-коммунальных услуг либо указание на порядок установления тарифа (тарифов) и определения стоимости таких услуг, за исключением случая, когда тариф (тарифы) на жилищно-коммунальные услуги установлен законодательством;

порядок оплаты оказываемых жилищно-коммунальных услуг;

порядок перерасчета платы за жилищно-коммунальные услуги в случае их неоказания либо оказания жилищно-коммунальных услуг с недостатками;

права и обязанности сторон;

ответственность сторон за невыполнение условий договора, основания для освобождения от ответственности;

порядок разрешения споров;

срок действия договора;

условия и порядок изменения, продления и прекращения действия договора;

срок, в течение которого работник исполнителя обязан прибыть к потребителю на основании уведомления потребителя в случае неоказания жилищно-коммунальных услуг либо оказания жилищно-коммунальных услуг с недостатками;

адрес места нахождения (места жительства) исполнителя и места жительства потребителя;

иные условия, в отношении которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

Договор на оказание основных жилищно-коммунальных услуг, заключаемый с исполнителем, являющимся коммерческой организацией, является публичным.

Советом Министров Республики Беларусь утверждаются типовые формы публичных договоров на оказание соответствующего вида жилищно-коммунальных услуг.\*

**Заключение договора на оказание жилищно-коммунальных услуг** (статья 15 Закона).

Договор на оказание жилищно-коммунальных услуг заключается потребителем, являющимся нанимателем жилого помещения государственного жилищного фонда, собственником жилого помещения, членом организации застройщиков, или иным лицом, уполномоченным им на основании доверенности, выдаваемой в порядке, установленном гражданским законодательством.

В случае, если потребители владеют жилым помещением (одноквартирным жилым домом) на праве общей собственности, договор на оказание жилищно-коммунальных услуг заключается со всеми собственниками либо с одним из них по соглашению между ними.

Исполнитель, являющийся коммерческой организацией, при наличии технической возможности оказания соответствующих основных жилищно-коммунальных услуг обязан заключить договор на оказание основных жилищно-коммунальных услуг в отношении жилого помещения потребителя, расположенного в границах обслуживаемой исполнителем территории, в объеме не ниже предусмотренного нормами (нормативами) потребления жилищно-коммунальных услуг.

Исполнитель, являющийся коммерческой организацией, не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении оказания жилищно-коммунальных услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

Отказ исполнителя, являющегося коммерческой организацией, от заключения договора на оказание основных жилищно-коммунальных услуг в границах обслуживаемой им территории не допускается, за исключением случаев, когда оказание услуг невозможно по техническим причинам.

---

\* Типовые формы договоров на оказание жилищно-коммунальных услуг утверждены постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27 января 2009 г. № 99.

Если одна из сторон (исполнитель или потребитель), для которой в соответствии с настоящим Законом заключение договора обязательно, при наличии технических условий для оказания соответствующей жилищно-коммунальной услуги уклоняется от заключения договора, другая сторона вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

***Права и обязанности исполнителя по договору на оказание жилищно-коммунальных услуг*** (статья 17 Закона).

Исполнитель имеет право:

требовать от потребителя соблюдения законодательства и условий договора на оказание жилищно-коммунальных услуг; доступа в жилые помещения, на земельные участки в случаях и порядке, определенных законодательными актами;

приостанавливать оказание коммунальных услуг потребителю, имеющему без уважительных причин задолженность по их оплате и не погасившему ее в установленные сроки, в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь.

Исполнитель обязан:

подготовить и заключить с потребителем договор на оказание основных жилищно-коммунальных услуг в соответствии с настоящим Законом и иными актами законодательства, за исключением случаев, когда потребитель письменно отказался от заключения такого договора и не оказание соответствующих основных жилищно-коммунальных услуг конкретному потребителю технически возможно;

обеспечивать своевременное предоставление жилищно-коммунальных услуг надлежащего качества;

рассматривать в порядке, определенном настоящим Законом, требования потребителей в связи с неоказанием жилищно-коммунальных услуг либо оказанием жилищно-коммунальных услуг с недостатками, вести их учет;

своевременно за свой счет выполнять работы по устранению выявленных недостатков жилищно-коммунальных услуг, которые возникли по его вине.

Исполнитель имеет также иные права и обязанности, предусмотренные настоящим Законом, иным законодательством и (или) договором на оказание жилищно-коммунальных услуг.



***Права и обязанности потребителя по договору на оказание жилищно-коммунальных услуг*** (статья 18 Закона).

Потребитель имеет право:

получать своевременно и в полном объеме жилищно-коммунальные услуги надлежащего качества;

требовать от исполнителя соблюдения законодательства и условий договора на оказание жилищно-коммунальных услуг;

перерасчета платы за коммунальные услуги в случаях и порядке, установленных Советом Министров Республики Беларусь, в том числе за период перерывов в их оказании.

Потребитель обязан:

заключить договор на оказание основных жилищно-коммунальных услуг, подготовленный и представленный исполнителем в соответствии с настоящим Законом и иными актами законодательства, за исключением случаев, когда потребитель письменно отказался от заключения такого договора и не оказание соответствующих основных жилищно-коммунальных услуг конкретному потребителю технически возможно;

своевременно принимать меры по устранению выявленных неполадок, связанных с получением жилищно-коммунальных услуг, которые возникли по вине потребителя;

обеспечивать целостность и сохранность приборов учета, находящихся в жилом помещении (одноквартирном жилом доме);

оплачивать жилищно-коммунальные услуги в сроки, установленные законодательством и (или) договором;

допускать в жилые помещения, на земельные участки работников исполнителя в случаях и порядке, определенных законодательными актами;

соблюдать требования законодательства, не допускать нарушения прав и законных интересов других потребителей.

Потребитель имеет также иные права и обязанности, предусмотренные настоящим Законом, иным законодательством и (или) договором на оказание жилищно-коммунальных услуг.

### **1.3. Разрешение споров в области жилищно-коммунальных услуг и ответственность за нарушение прав потребителей жилищно-коммунальных услуг**

*Порядок рассмотрения требований потребителя в связи с неоказанием жилищно-коммунальных услуг либо оказанием жилищно-коммунальных услуг с недостатками* (статья 20 Закона).

В случае неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками потребитель уведомляет об этом исполнителя либо аварийно-диспетчерскую службу, указанную в договоре или указанную исполнителем потребителю иным способом.

Соответствующее уведомление может быть сделано потребителем путем направления письменной претензии либо устного сообщения (заявки), в том числе по телефону, и подлежит обязательной регистрации исполнителем либо аварийно-диспетчерской службой. Работник исполнителя или аварийно-диспетчерской службы, принявший устное сообщение (заявку), обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение (заявку), и регистрационный номер сообщения (заявки).

Работник исполнителя должен прибыть к потребителю на основании уведомления потребителя не позднее срока, определенного договором. В случае необеспечения потребителем доступа в жилые помещения, на земельные участки в заранее согласованное время исполнитель не несет ответственности за нарушение указанного срока.

Работник исполнителя, прибывший на основании уведомления потребителя, устанавливает факт наличия и причины неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками, составляет претензионный акт и при наличии технической возможности с согласия потребителя незамедлительно обеспечивает оказание жилищно-коммунальной услуги либо устранение недостатков жилищно-коммунальной услуги.

Претензионный акт подписывается работником исполнителя и потребителем. Потребитель вправе подписать претен-

зионный акт с оговорками. В случае отказа потребителя от подписания претензионного акта работник исполнителя делает об этом запись в данном акте.

На основании претензионного акта исполнитель удовлетворяет требования потребителя либо направляет потребителю мотивированный письменный отказ в удовлетворении его требований.

В случае отказа в удовлетворении его требований потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) и (или) обжаловать такой отказ в судебном порядке.

Проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) не лишает потребителя права на судебное обжалование отказа исполнителя в удовлетворении требований потребителя.

В случае подтверждения исполнителем факта неоказания жилищно-коммунальной услуги либо установления такого факта в результате независимой проверки (экспертизы) или судебного разбирательства потребитель вправе требовать оказания жилищно-коммунальной услуги и не оплачивать жилищно-коммунальную услугу за период с момента, указанного в претензионном акте, акте независимой проверки (экспертизы) или судебном постановлении, до момента начала (возобновления) оказания жилищно-коммунальной услуги.

В случае подтверждения исполнителем факта оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками либо установления такого факта в результате независимой проверки (экспертизы) или судебного разбирательства потребитель вправе отказаться от такой услуги без возмещения исполнителю расходов на ее оказание, а если такая услуга уже оказана, вправе по своему выбору требовать возврата платы за оказанную жилищно-коммунальную услугу, если это возможно исходя из ее характера, либо уменьшения размера платы за оказанную жилищно-коммунальную услугу, либо безвозмездного устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги, если это технически

возможно, либо повторного оказания жилищно-коммунальной услуги, если это технически возможно.

Срок принятия решения по требованию потребителя о возврате платы за жилищно-коммунальную услугу, об уменьшении размера платы за жилищно-коммунальную услугу, оказанную с недостатками, не может превышать семи календарных дней со дня предъявления соответствующего требования. Недостатки оказанной жилищно-коммунальной услуги должны быть устранены исполнителем в максимально короткий срок, технологически необходимый для устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги, но не превышающий месяца со дня предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен соглашением сторон. Оказание жилищно-коммунальной услуги, не оказанной потребителю, либо повторное оказание жилищно-коммунальной услуги, оказанной с недостатками, должны быть проведены в первоочередном порядке в срок, установленный законодательством или исполнителем для срочного оказания жилищно-коммунальной услуги, а в случае, если этот срок не установлен, – в срок, предусмотренный договором, который был исполнен ненадлежащим образом.

В случае, если потребитель потребовал уменьшения размера платы в связи с оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками, а также в случае неоказания жилищно-коммунальной услуги перерасчет за основные жилищно-коммунальные услуги осуществляется в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь\*, а за дополнительные жилищно-коммунальные услуги – в порядке, определенном договором.

Если исполнитель отказал в удовлетворении требований потребителю, связанных с неоказанием жилищно-коммунальной услуги либо оказанием жилищно-коммунальной услуги с недостатками, потребитель вправе, если это технически возможно, привлечь к оказанию жилищно-коммунальной услуги третьих лиц либо выполнить работы своими силами, проинформировав

---

\* Порядок перерасчета платы за основные жилищно-коммунальные услуги в случае их неоказания или оказания с недостатками, перерасчета платы за коммунальные услуги за период перерывов в их оказании установлен постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27 января 2009 г. № 99.

об этом исполнителя, и потребовать от исполнителя возмещения стоимости выполненных работ и дополнительных расходов.

Под дополнительными расходами понимаются расходы потребителя на привлечение другого исполнителя, которые в случае оказания исполнителем жилищно-коммунальных услуг надлежащего качества не были бы необходимы потребителю, в том числе затраты на получение кредита для оплаты услуг третьих лиц, приобретение альтернативных источников энергии, наем другого жилого помещения на время оказания жилищно-коммунальных услуг или устранения недостатков жилищно-коммунальных услуг.

***Проведение проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальных услуг*** (статья 20 Закона).

Исполнитель обязан по устному или письменному обращению потребителя провести проверку качества жилищно-коммунальной услуги за свой счет. По ее результатам составляется акт проверки качества.

Потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги). Недостатки, указанные в акте независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги), подлежат устранению исполнителем в обязательном порядке. Исполнитель вправе оспорить результаты независимой проверки (экспертизы) в судебном порядке. В случае, если в результате независимой проверки (экспертизы) будут установлены недостатки жилищно-коммунальной услуги (факт неоказания жилищно-коммунальной услуги), исполнитель обязан возместить потребителю расходы на проведение такой проверки (экспертизы).

Порядок проведения независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальных услуг (факта неоказания жилищно-коммунальных услуг) определяется Советом Министров Республики Беларусь\*.

---

\* Порядок проведения независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальных услуг (факта неоказания жилищно-коммунальных услуг) определен постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27 января 2009 г. № 99.

***Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей жилищно-коммунальных услуг (статья 22 Закона).***

В случае нарушения прав потребителя жилищно-коммунальных услуг исполнитель возмещает причиненные убытки, вред и уплачивает неустойку, предусмотренную законодательством о защите прав потребителей и (или) договором, если не докажет, что нарушение прав потребителя произошло не по его вине.

Возмещение убытков, вреда, причиненных потребителю по вине исполнителя, производится исполнителем в полном объеме, включая дополнительные расходы, если иное не установлено законодательными актами.

В случае нарушения установленных сроков оказания жилищно-коммунальной услуги исполнитель несет ответственность перед потребителем в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.

Исполнитель обязан возместить убытки, вред, причиненные им жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя вследствие неоказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания жилищно-коммунальной услуги с недостатками, в том числе вследствие применения в процессе оказания жилищно-коммунальной услуги изделий (материалов) и технологий, опасных для жизни, здоровья и (или) имущества потребителей, а также окружающей среды.

Потребитель вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда, причиненного нарушением прав потребителя жилищно-коммунальных услуг, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда. Размер компенсации морального вреда определяется судом.

**6. СВЕДЕНИЯ ОБ УПОЛНОМОЧЕННЫХ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНАХ  
(ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦАХ)  
И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ,  
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ЗАЩИТУ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**6.1. Министерство торговли Республики Беларусь**

Управление защиты прав потребителей и контроля за рекламой  
**Полякова** Антонина Васильевна – консультант, каб. 201,  
тел. (8-017) 223 42 02;

**Войцеховская** Светлана Викторовна – главный специалист,  
каб. 201, тел. (8-017) 223 42 02.

**6.2. Минский горисполком**

<b>Наименование</b>	<b>Ф.И.О. уполномоченного по защите прав потребителей</b>	<b>Должность</b>	<b>Контактный телефон</b>
<b>Минский горисполком</b> , управление торговли и услуг	<b>Забродский</b> Владимир Николаевич	Заведующий сектором по защите прав потребителей	(8-017) 220 28 91
	<b>Григорцевич</b> Валентина Викторовна	Главный специалист сектора по защите прав потребителей	(8-017) 220 28 81
	<b>Пучик</b> Владимир Самойлович	Главный специалист сектора по защите прав потребителей	(8-017) 220 28 81
<b>Заводской р-н</b>	<b>Демидович</b> Константин Иванович	Специалист 1 категории отдела торговли и услуг	(8-017) 295 20 24
<b>Ленинский р-н</b>	<b>Жовтко</b> Элла	Ведущий специалист отдела тор-	(8-017) 223 86 77

	Васильевна	говли и услуг	
<b>Московский р-н</b>	<b>Корнышева</b> Валентина Ивановна	Ведущий специалист отдела торговли и услуг	(8-017) 200 06 06
<b>Октябрьский р-н</b>	<b>Чудникова</b> Елена Андреевна	Начальник отдела торговли и услуг	(8-017) 224 59 21
<b>Партизанский р-н</b>	<b>Николаеня</b> Наталья Александровна	Главный специалист отдела торговли и услуг	(8-017) 285 39 73
<b>Первомайский р-н</b>	<b>Самохина</b> Татьяна Владимировна	Главный специалист отдела торговли и услуг	(8-017) 280 37 40
<b>Советский р-н</b>	<b>Пекарская</b> Татьяна Владимировна	Начальник отдела торговли и услуг	(8-017) 292 13 93
<b>Фрунзенский р-н</b>	<b>Курто</b> Светлана Ивановна	Начальник отдела торговли и услуг	(8-017) 204 31 06
<b>Центральный р-н</b>	<b>Хмельницкая</b> Наталья Ивановна	Главный специалист отдела торговли и услуг	(8-017) 203 01 46

### 6.3. Областные, городские и районные исполнительные комитеты (управления (отделы) торговли)

### 6.4. Общественные объединения потребителей

Наименование	Адрес, телефон
<b>Республиканские</b>	
Общественное объединение «Белорусское общество защиты потребителей»	220113, г. Минск, ул. Я. Коласа, 73; тел/факс: 8 (-017) 262 96 08; эксперты: 8 (-017) 262 96 08; юристы: 8 (-017) 226 84 21; <b>www.potrebitel.nsys.by</b>
Белорусское общественное объ-	220048, г. Минск, ул. Короля, 11



единение <b>«Клуб потребителей»</b>	
<b>Город Минск</b>	
Общественное объединение <b>«Защита потребителей»</b>	220005, г. Минск, ул. Красная, 15/1, оф. 40; тел.: (8-017) 284 39 34, (8-017) 284 60 70
Общественное объединение <b>«Минское общество потреби- телей»</b>	220050, г. Минск, ул. Городской вал, 8 – 24; тел.: (8-017) 226 72 90, (8-017) 226 0315, (8-017) 226 12 54
Городское общественное объе- динение <b>«Правозащита потре- бителей»</b>	220085, г. Минск, пр. Рокоссов- ского, 153, к.111(А); тел. (8-017) 257 92 30
<b>Минская городская организа- ция</b> общественного объединения <b>«Белорусское общество защи- ты потребителей»</b>	г. Минск, пр-т Победителей, 17, к. 1012; тел. (8-017) 209 31 78
Общественное объединение <b>«Потребитель»</b>	г. Минск, ул. Кошевого, 30, комн. 46; тел. (8-017) 299 06 62
Общественное объединение <b>«Правовая защита потреби- телей»</b>	г. Минск, пер. Калининградский, 6, к.6; тел. (8-017) 331 73 46
Общественное объединение <b>«Правозащита»</b>	220029, г. Минск, пр. Машерова, 9, пом. 1, оф. 307;
Минское городское обществен- ное объединение <b>«Сообщество потребителей»</b>	220036, г. Минск, пер. Северный, 13, каб. 12
Общественное объединение <b>«Общество защиты прав по-</b>	220073, г. Минск, ул. Ольшевского, 10, ком. 203(Б);

потребителей»	тел. (8-17) 204 86 33
---------------	-----------------------

## **6.5 Общественное объединение «Белорусское общество защиты потребителей»**

Общественное объединение  
«Белорусское общество защиты потребителей» (БОЗП)  
220113, г. Минск, ул. Я. Коласа, 73. Тел./факс 8 (-017) 262 96 08.  
Председатель – Суша Анна Владимировна;  
эксперты – 8 (-017) 262 96 08,  
юристы – 8 (-017) 226 84 21.

### **Брестская область**

1. Брестская областная организация БОЗП  
224030, г. Брест, ул. Пушкинская, 20, комн. 39.  
Тел. 8 (-0162) 21 87 90.  
Председатель – Маркова Ирина Андреевна.
2. Барановичская городская организация БОЗП  
225320, г. Барановичи, ул. Советская, 65. Тел. 8 (-0163) 44 55 14.  
Председатель – Артюшкевич Виктор Викторович.
3. Пинская городская организация БОЗП  
225710, г. Пинск, ул. Гайдаенка, 7. GSM 8 (-029) 904 13 12.  
Председатель – Минич Сергей Михайлович.
4. Жабинская районная организация БОЗП  
225110, г. Жабинка, ул. Короткина, 3.  
Председатель – Алексеюк Виктор Иванович.
5. Кобринская районная организация БОЗП  
225860, г. Кобрин, пл. Ленина, 3, к. 104. Тел. 8 (-01642) 2 32 78.  
Председатель – Чубаров Борис Николаевич.
6. Лунинецкая районная организация БОЗП  
225860, г. Лунинец, ул. Припятская, 15. Тел. 8 (-01647) 2 12 82.  
Председатель – Тельпук Александр Никодимович.

7. Малоритская районная организация БОЗП  
225910, г. Малорита, ул. Красноармейская, 1.  
Тел. 8 (-01651) 2 41 82.  
Председатель – Томильчик Григорий Григорьевич.

### **Витебская область**

8. Витебская городская организация БОЗП  
211000, г. Витебск, ул. Герцена, 10/7. GSM 8 (-029) 680 18 74.  
Председатель – Жаркова Нина Викторовна.

9. Новополоцкая городская организация БОЗП  
211440, г. Новополоцк-8, ул. Молодежная, 126, комн. 61(А).  
Тел. 8 (-02145) 2 83 97.  
Председатель – Протас Валентина Александровна.

10. Полоцкая городская организация БОЗП  
211400, г. Полоцк, пр. К. Маркса, 18. Тел. 8 (-02144) 2 31 42.  
Председатель – Бельский Юрий Иосифович.

11. Толочинская районная организация БОЗП  
211070, г. Толочин, ул. Мелиораторов, 1а.  
Тел. 8 (-02136) 2 22 40.  
Председатель – Москалев Дмитрий Дмитриевич.

### **Гомельская область**

12. Гомельская городская организация БОЗП  
246050, г. Гомель, пр. Октября, 46, комн. 3.  
GSM 8 (-033) 248 57 45.  
Председатель – Вальченко Мария Ивановна.

13. Жлобинская районная организация БОЗП  
247210, г. Жлобин, ул. Первомайская, 76, к. 301.  
Тел. 8 (-02334) 5 28 93.  
Председатель – Макарец Павел Иванович.

45. Светлогорская районная организация БОЗП  
247400, г. Светлогорск, ул. Парковая, 3. Тел. 8 (-02342) 2 58 75.  
Председатель – Мигун Светлана Викторовна.

### **Гродненская область**

15. Гродненская городская организация БОЗП  
223019, г. Гродно, ул. Антонова, 25, каб. 55.  
Тел. 8 (-01527) 2 02 01.  
Председатель – Рыжкевич Вадим Владимирович.

16. Волковысская районная организация БОЗП  
231900, г. Волковыск, Дзержинского, 3. Тел. 8 (-01512) 2 59 90.  
Председатель – Лобан Мария Станиславовна.

17. Новогрудская районная организация БОЗП  
231400, г. Новогрудок, ул. Гродненская, 3.  
Тел. 8 (-0159) 72 56 42.  
Председатель – Порганаев Вячеслав Моисеевич.

18. Островецкая районная организация БОЗП  
231210, г. Островец, ул. К. Маркса, 2. Тел. 8 (-01591) 2 16 10.  
Председатель – Блашкевич Фаина Николаевна.

19. Ошмянская районная организация БОЗП  
231110, г. Ошмяны, ул. Советская, 103. Тел. 8 (-01593) 4 55 65.  
Председатель – Кохоновская Лариса Евгеньевна.

20. Свислочская районная организация БОЗП  
231960, г. Свислочь, ул. Комсомольская, 12.  
Тел. 8 (-01513) 3 31 09.  
Председатель – Курило Ядвига Петровна.

21. Слонимская районная организация БОЗП  
231800, г. Слоним, ул. Красноармейская, 73, АБК 2.  
Председатель – Усс Сергей Антоньевич.

22. Щучинская районная организация БОЗП  
231510, г. Щучин, пл. Свободы, 11/56. Тел. 8 (-01514) 2 15 85.  
Председатель – Маковский Михаил Антонович.

### **Город Минск и Минская область**

23. Минская городская организация БОЗП  
220126, г. Минск, ул. Славинского, 37. Тел. 8 (-017) 290 31 78.  
Председатель – Паринов Василий Федорович.

24. Минская областная организация БОЗП  
222515, г. Борисов, ул. Гагарина, 83. GSM 8 (-044) 724 35 67.  
Председатель – Чистов Валерий Владимирович.

25. Жодинская городская организация БОЗП  
222160, г. Жодино, пр. 40 лет Октября, 7а, к. 207.  
Тел. 8 (-01775) 7 13 67.  
Председатель – Глушко Виктор Викторович.

26. Березинская районная организация БОЗП  
223310, г. Березино, ул. Октябрьская, 18. Тел. 8 (-01715) 5 52 53.  
Председатель – Соболев Анна Алексеевна.

27. Борисовская районная организация БОЗП  
222515, г. Борисов, пр. Революции, 33. GSM 8 (-044) 724 35 67.  
Председатель – Чистов Валерий Владимирович.

28. Любанская районная организация БОЗП  
222020, г. Любань, ул. Первомайская, 24а.  
Тел. 8 (-01794) 5 33 34.  
Председатель – Мигаленя Олег Иванович.

29. Молодечненская районная организация БОЗП  
222310, г. Молодечно, ул. Ясинского, 25. Тел. 8 (-01773) 7 09 69.  
Председатель – Клещ Владимир Павлович.

30. Несвижская районная организация БОЗП  
222603, г. Несвиж, ул. Советская, 4. Тел. 8 (-01770) 5 56 85.  
Председатель – Красовский Евгений Сергеевич.

31. Пуховичская районная организация БОЗП  
222810, г. Марьино Горка, ул. Ленинская, 56, каб. 1.  
Тел. 8 (-01713) 4 28 87.  
Председатель – Волосюк Василий Михайлович.

32. Столбцовская районная организация БОЗП  
222660, г. Столбцы, ул. Социалистическая, 17.  
Тел. 8 (-01717) 5 34 47.  
Председатель – Бондарович Федор Федорович.

33. Солигорская городская организация БОЗП  
223710, г. Солигорск, ул. Козлова, 72.  
Председатель – Логвин Виктор Иванович.

### **Могилевская область**

34. Могилевская областная организация БОЗП  
212030, г. Могилев, ул. Первомайская, 29 – 306.  
Председатель – Шандарович Наталья Александровна.

35. Могилевская городская организация БОЗП  
212030 г. Могилев, ул. Болдина, 4. Тел. 8 (-02222) 2 93 92.  
Председатель – Черный Василий Ефимович.

36. Бобруйская городская организация БОЗП  
213805, г. Бобруйск, ул. Советская, 78, каб. 105.  
Тел. 8 (-02255) 2 93 88.  
Председатель – Селицкий Николай Николаевич.

37. Бобруйская районная организация БОЗП  
213809, г. Бобруйск, ул. Пушкина, д. 215а.  
Тел. 8 (-02225) 2 25 52.

Председатель – Песоцкая Наталья Васильевна.

38. Кировская районная организация БОЗП  
213940, г. Кировск, ул. Кирова, 80, каб. 28. Тел. 8 (-02237) 2 15 05.  
Председатель – Овсянник Светлана Сергеевна.

39. Климовичская районная организация БОЗП  
213600, г. Климовичи, исполком. Тел. 8 (-02244) 5 28 07.  
Председатель – Данеко Наталья Алексеевна.

40. Кличевская районная организация БОЗП  
213910, г. Кличев, райисполком.  
Тел. 8 (-02236) 2 29 68 (2 26 17).  
Председатель – Грешилова Наталья Владимировна.

41. Краснопольская районная организация БОЗП  
213560, г. п. Краснополье, Дом советов.  
Председатель – Маслов Николай Николаевич

42. Кричевская районная организация БОЗП  
213500, г. Кричев, ул. Советская, Дом советов.  
Тел. 8 (-02241) 5 14 89.  
Председатель – Сербенкова Раиса Стефановна.

43. Круглянская районная организация БОЗП  
213180, г. Круглое, ул. Парковая, 26. Тел. 8 (-02234) 2 16 87.  
Председатель – Маклак Наталья Петровна.

44. Мстиславская районная организация БОЗП  
213470, г. Мстиславль, ул. Калинина, 21. Тел. 8 (-02240) 2 11 07.  
Председатель – Кислов Николай Николаевич.

45. Хотимская районная организация БОЗП  
213660, г. п. Хотимск, пл. Ленина, д. 2. Тел. 8 (-02243) 3 17 40.  
Председатель – Ермоленко Анна Владимировна.

46. Чериковская районная организация БОЗП  
213530, г. Чериков, ул. Болдина, Дом советов.

Тел. 8 (-0223) 3 17 41.  
Председатель – Гутикова Ольга Андреевна.



**Перечень и распорядок работы консультационных пунктов  
Общественного объединения «Белорусское общество защиты  
потребителей» по вопросам защиты потребителей жилищно-  
коммунальных услуг\***

№	Название организа- ции защиты потребите- лей	Адрес	День и время приема
1	2	3	4

**Брестская область**

- |    |                                   |   |                                    |
|----|-----------------------------------|---|------------------------------------|
| 1. | Брестская<br>областная            | г. Брест, ул. Ленина,<br>22 – 12            | Четверг: 10.00–<br>12.00           |
| 2. | Баранович-<br>ская город-<br>ская | г. Барановичи, ул. Лени-<br>на, 2, каб. 103 | Вторник и пятница:<br>14.00–18.00  |
| 3. | Кобринская<br>районная            | г. Кобрин, ул. Ленина, 3,<br>каб. 104       | Среда: 10.00–11.00,<br>15.00–15.30 |

**Гродненская область**

- |    |                                 |  |  |
|----|---------------------------------|--|--|
| 4. | Гроднен-<br>ская город-<br>ская | г. Гродно, ул. Антонова,<br>25 – 39    | Понедельник: 9.00–<br>13.00, 14.00–18.00 |
| 5. | Новогруд-<br>ская район-<br>ная | г. Новогрудок, ул. Ко-<br>товского, 30 | Понедельник:<br>16.00–19.00              |

**Гомельская область**

- |    |                         |                                    |                    |
|----|-------------------------|------------------------------------|--------------------|
| 6. | Гомельская<br>городская | г. Гомель, пр-т Октября,<br>46 – 3 | Среда: 10.00–13.00 |
|----|-------------------------|------------------------------------|--------------------|

---

\* Данные Общественного объединения «Белорусское общество защиты потре-  
бителей».

7. Жлобин- ская район- ная г. Жлобин, ул. Перво- майская, 76 – 301 Среда: 10.00–12.00

**Витебская область**

8. Витебская городская г. Витебск, ул. Герцена, 10 – 7 Понедельник, чет- верг: 17.00–19.00
9. Полоцкая городская г. Полоцк, ул. К. Маркса, 18 Суббота: 11.00– 13.00
10. Новопо- лоцкая го- родская г. Новополоцк, ул. Мо- лодежная, 126 Четверг: 17.00– 18.00
11. Оршанская городская г. Орша, тел. 8 (-0297) 56 80 13 Четверг: 15.00– 19.00

**Минская область**

12. Молодеч- ненская районная г. Молодечно, ул. Ясин- ского, 25 Последний четверг каждого месяца

**Город Минск**

13. Юристы БОЗП г. Минск, пр-т Победителей, 17, комн. 1012 Будние дни: 9.00– 18.00 (без перерыва на обед)