

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

16 июля 2008 г. № 405-3

О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Принят Палатой представителей 27 июня 2008 года

Одобен Советом Республики 28 июня 2008 года

Изменения и дополнения:

[Кодекс](#) Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 01.09.2012, 2/1980);

[Закон](#) Республики Беларусь от 18 декабря 2019 г. № 280-3 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 28.12.2019, 2/2718) – новая редакция;

[Закон](#) Республики Беларусь от 8 декабря 2022 г. № 222-3 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 10.12.2022, 2/2942);

[Закон](#) Республики Беларусь от 29 декабря 2023 г. № 330-3 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 05.01.2024, 2/3049)

Настоящий Закон направлен на определение правовых, организационных и экономических основ защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные термины и их определения

1. Для целей настоящего Закона используются следующие основные термины и их определения:

1.1. безопасность жилищно-коммунальной услуги – отсутствие недопустимого риска, связанного с возможностью причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя этой жилищно-коммунальной услуги, а также окружающей среде;

1.2. жилищно-коммунальные услуги – услуги по поддержанию и (или) восстановлению надлежащего санитарного и (или) технического состояния жилых домов, иных капитальных строений (зданий, сооружений), жилых и (или) нежилых, вспомогательных помещений, по обеспечению их благоустроенности, благоприятных и безопасных условий для проживания граждан, включающие в себя горячее и холодное водоснабжение, водоотведение (канализацию), газо-, электро-, теплоснабжение, снабжение сжиженным углеводородным газом от индивидуальных баллонных или резервуарных установок, обращение с твердыми коммунальными отходами, техническое обслуживание, техническое обслуживание лифта, текущий ремонт, капитальный ремонт, санитарное содержание вспомогательных помещений жилого дома и иные жилищно-коммунальные услуги, оказываемые в соответствии с договорами;

1.3. исполнитель – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям жилищно-коммунальные услуги;

1.4. качество жилищно-коммунальной услуги – совокупность свойств и характеристик жилищно-коммунальной услуги, относящихся к ее способности удовлетворить установленные и (или)

предполагаемые потребности потребителя (функциональная пригодность, надежность, безопасность условий проживания и др.);

1.5. недостаток жилищно-коммунальной услуги – несоответствие жилищно-коммунальной услуги обязательным для соблюдения техническим нормативным правовым актам, устанавливающим требования к качеству такой услуги, иным актам законодательства, условиям договора;

1.6. потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее жилищно-коммунальные услуги или пользующееся жилищно-коммунальными услугами исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

1.7. уполномоченное лицо по управлению общим имуществом совместного домовладения (далее – уполномоченное лицо) – организация, назначаемая местным исполнительным и распорядительным органом в целях управления общим имуществом совместного домовладения, организации оказания и (или) оказания основных и дополнительных жилищно-коммунальных услуг на основании [договора](#) на управление общим имуществом совместного домовладения, за исключением услуг водоснабжения, водоотведения (канализации), газо-, электроснабжения, а также для осуществления иных функций, определенных законодательством.

2. Иные термины, применяемые в настоящем Законе, используются в значениях, определенных Жилищным [кодексом](#) Республики Беларусь.

Статья 2. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

1. Отношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг основываются на [Конституции](#) Республики Беларусь и регулируются настоящим Законом и иными актами законодательства.

2. Настоящий Закон распространяет свое действие на отношения между товариществом собственников или организацией застройщиков (далее – организация собственников) и потребителями в случае, если организация собственников организывает оказание жилищно-коммунальных услуг путем заключения договоров с исполнителями.

3. К отношениям между исполнителем и потребителем, между уполномоченным лицом и потребителем, не урегулированным настоящим Законом, применяется законодательство о защите прав потребителей.

4. Если международным договором Республики Беларусь установлены иные правила, чем те, которые содержатся в настоящем Законе, то применяются правила международного договора.

Статья 3. Государственное регулирование и управление в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

1. Государственное регулирование и управление в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг осуществляются Президентом Республики Беларусь, Советом Министров Республики Беларусь, иными государственными органами в пределах их компетенции и включают в себя:

1.1. определение и реализацию государственной политики в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

1.2. установление и обеспечение соблюдения государственных минимальных социальных стандартов в области жилищно-коммунального обслуживания, требований законодательства относительно объемов и качества жилищно-коммунальных услуг;

1.3. государственное регулирование тарифов на отдельные жилищно-коммунальные услуги;

1.4. содействие развитию конкуренции при оказании жилищно-коммунальных услуг;

1.5. государственную поддержку населения в соответствии с законодательными актами при оплате жилищно-коммунальных услуг;

1.6. определение порядка оказания жилищно-коммунальных услуг;

1.7. иные меры, предусмотренные законодательными актами.

2. Президент Республики Беларусь в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг:

2.1. определяет единую государственную политику;

2.2. осуществляет иные полномочия в соответствии с [Конституцией](#) Республики Беларусь и иными законодательными актами.

3. Совет Министров Республики Беларусь в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг:

3.1. определяет [перечень](#) дополнительных жилищно-коммунальных услуг;

3.2. устанавливает перечень работ по техническому обслуживанию запорно-переговорных устройств жилого дома и периодичность их выполнения;

3.3. определяет [критерии](#) качества жилищно-коммунальных услуг;

3.4. устанавливает основные права и обязанности уполномоченных лиц, порядок финансирования их расходов;

3.5. устанавливает типовые [формы](#) договоров на оказание жилищно-коммунальных услуг, типовую [форму](#) договора на управление общим имуществом совместного домовладения;

3.6. устанавливает [порядок](#) расчетов и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги;

3.7. устанавливает [порядок](#) перерасчета платы за жилищно-коммунальные услуги в случае их неоказания либо оказания с недостатками, а также перерасчета платы за коммунальные услуги за период перерывов в их оказании;

3.8. устанавливает порядок приостановления оказания коммунальных услуг потребителю, имеющему без уважительных причин задолженность по их оплате и не погасившему ее в установленные сроки;

3.9. устанавливает [порядок](#) проведения независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги);

3.10. осуществляет иные полномочия в соответствии с [Конституцией](#) Республики Беларусь, настоящим Законом, иными законами и актами Президента Республики Беларусь.

Статья 4. Виды жилищно-коммунальных услуг

1. Жилищно-коммунальные услуги подразделяются на основные и дополнительные жилищно-коммунальные услуги.

2. К основным жилищно-коммунальным услугам относятся:

- 2.1. горячее и холодное водоснабжение, водоотведение (канализация), газо-, электро-, теплоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами (далее – коммунальные услуги);
- 2.2. техническое обслуживание;
- 2.3. санитарное содержание вспомогательных помещений жилого дома;
- 2.4. текущий ремонт;
- 2.5. капитальный ремонт;



От редакции «Бизнес-Инфо»

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 № 99 утверждены:

- Типовой [договор](#) на оказание услуг по капитальному ремонту многоквартирного жилого дома;
- [Положение](#) о порядке заключения договоров на капитальный ремонт многоквартирного жилого дома.

2.6. техническое обслуживание лифта.

3. Дополнительные жилищно-коммунальные услуги оказываются дополнительно к основным жилищно-коммунальным услугам по желанию потребителя.

Статья 5. Участники отношений в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Участниками отношений в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг являются потребитель, уполномоченное лицо, организация собственников, исполнитель, общественные объединения потребителей, государственные органы и иные организации в соответствии с их компетенцией.

ГЛАВА 2 ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Статья 6. Права потребителей жилищно-коммунальных услуг

1. Потребитель имеет право на:

- 1.1. просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- 1.2. информацию об исполнителе, уполномоченном лице, организации собственников и оказываемых и (или) организуемых ими жилищно-коммунальных услугах;
- 1.3. удовлетворение потребностей в жилищно-коммунальных услугах;
- 1.4. выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, если иное не установлено настоящим Законом и иными законодательными актами;
- 1.5. безопасность жилищно-коммунальных услуг;

1.6. надлежащее качество жилищно-коммунальных услуг;

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

1.8. общественную и государственную, включая судебную, защиту своих прав.

2. Потребитель имеет иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

Статья 7. Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг обеспечивается посредством информирования государственными органами, общественными объединениями потребителей, исполнителями, уполномоченными лицами, организациями собственников потребителя о его правах и необходимых действиях по защите этих прав, в том числе посредством привлечения средств массовой информации к пропаганде и систематическому освещению вопросов защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Статья 8. Право потребителя на информацию об исполнителе, уполномоченном лице, организации собственников и оказываемых и (или) организуемых ими жилищно-коммунальных услугах

1. Потребитель имеет право на своевременное получение от исполнителя, уполномоченного лица, организации собственников необходимой и достоверной информации в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

2. Исполнитель, уполномоченное лицо обязаны довести до сведения потребителя информацию о:

2.1. своем наименовании (имени), месте нахождения и режиме работы;

2.2. руководителе исполнителя, уполномоченного лица (имя, должность, место нахождения, в том числе номер комнаты (кабинета), номер служебного телефона) – для юридических лиц;

2.3. государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего государственную регистрацию индивидуального предпринимателя, являющегося исполнителем, – для индивидуальных предпринимателей;

2.4. структурных подразделениях исполнителя (для юридических лиц), уполномоченного лица и работников исполнителя, уполномоченного лица (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, а также о режиме их работы и времени приема граждан;

2.5. границах обслуживаемой исполнителем территории в случае установления таких границ;

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

2.7. лицензиях на осуществление отдельных видов деятельности и иных разрешениях, если необходимость их получения предусмотрена законодательством;

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

2.9. тарифах на жилищно-коммунальные услуги, услугу по управлению общим имуществом совместного домовладения, формах и порядке оплаты жилищно-коммунальных услуг;

2.10. нормах (нормативах) потребления коммунальных услуг;

2.11. категориях потребителей, имеющих право на льготы при оплате жилищно-коммунальных услуг;

2.12. документах, необходимых для предоставления безналичных жилищных субсидий в соответствии с законодательными актами;

2.13. денежных средствах, начисленных и полученных исполнителями услуг по техническому обслуживанию, санитарному содержанию вспомогательных помещений жилого дома, текущему и капитальному ремонту, техническому обслуживанию лифта, в том числе о бюджетных субсидиях на эти цели;

2.14. иную информацию в соответствии с жилищным законодательством.

3. Информация, указанная в подпунктах [2.1–2.13](#) пункта 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителей путем размещения на вывеске, информационных стендах (табло) и иных носителях, находящихся во вспомогательных помещениях жилого дома, или другим способом в доступном для потребителей месте по месту нахождения исполнителя, являющегося юридическим лицом (за исключением случаев, когда местом нахождения исполнителя является жилое помещение), уполномоченного лица, а также может быть опубликована (распространена) в средствах массовой информации, глобальной компьютерной сети Интернет, размещена на информационных стендах (табло) и иных носителях в местных исполнительных и распорядительных органах.

4. Организация собственников доводит до сведения потребителей путем размещения на информационных стендах (табло) и иных носителях, находящихся во вспомогательных помещениях жилого дома, и (или) на информационном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет или другим способом в доступном для потребителей месте по месту нахождения организации собственников информацию о:

4.1. нормах (нормативах) потребления коммунальных услуг;

4.2. категориях потребителей, имеющих право на льготы при оплате жилищно-коммунальных услуг;

4.3. документах, необходимых для предоставления безналичных жилищных субсидий в соответствии с законодательными актами;

4.4. иную информацию в соответствии с жилищным законодательством.

5. В извещениях о размере платы за жилищно-коммунальные услуги и платы за пользование жилым помещением указывается информация о (об):

5.1. перечне оказанных жилищно-коммунальных услуг;

5.2. объемах оказанных жилищно-коммунальных услуг и возмещаемых расходов на электроэнергию, потребляемую на освещение вспомогательных помещений и работу оборудования в многоквартирных жилых домах;

5.3. фактическом расходе тепловой энергии, затраченной на обогрев 1 квадратного метра жилого дома;

5.4. тарифах на жилищно-коммунальные услуги, услугу по управлению общим имуществом совместного домовладения;

5.5. фактических затратах по жилому дому.

6. Работники исполнителя, уполномоченного лица, организации собственников, исполнитель – индивидуальный предприниматель должны иметь бейдж с указанием наименования (имени) исполнителя, уполномоченного лица, организации собственников, имени и должности (профессии) работника исполнителя, уполномоченного лица, организации собственников.

7. Исполнитель, уполномоченное лицо, организация собственников обязаны не позднее чем за один день информировать потребителя о необходимости предоставления доступа в жилое и (или) нежилое помещения (одноквартирный жилой дом), на земельные участки для проверки соответствия жилого помещения установленным для проживания санитарным и техническим требованиям, выполнения ремонтных работ в случае необходимости, снятия показаний приборов индивидуального учета расхода воды, тепловой и электрической энергии, газа, приостановления оказания некоторых видов коммунальных услуг в случае их неоплаты, а также для проведения осмотров (далее в настоящей статье – проверка, выполнение работ, проведение осмотров).

Исключение составляют случаи ликвидации последствий аварий, стихийных бедствий и других чрезвычайных ситуаций.

8. При необходимости получения доступа в жилое и (или) нежилое помещения (одноквартирный жилой дом), на земельные участки для проверки, выполнения работ, проведения осмотров исполнитель, уполномоченное лицо, организация собственников обязаны сообщить потребителю:

8.1. дату и время проверки, выполнения работ, проведения осмотров;

8.2. имя и должность (профессию) работника исполнителя, которому поручены проверка, выполнение работ, проведение осмотров, имя исполнителя – индивидуального предпринимателя, проверяющего, выполняющего работы, проводящего осмотры;

8.3. имя и должность (профессию) лица, осуществляющего контроль от имени исполнителя, уполномоченного лица, организации собственников за ходом проверки, выполнения работ, проведения осмотров;

8.4. иные сведения, имеющие отношение к проверке, выполнению работ, проведению осмотров, по его просьбе.

9. При посещении потребителя работник исполнителя, уполномоченного лица, организации собственников обязан предъявить документ (удостоверение), подтверждающий его право действовать от имени исполнителя, уполномоченного лица, организации собственников. Исполнитель – индивидуальный предприниматель при посещении потребителя обязан представить документы (договор, паспорт), подтверждающие его право на оказание жилищно-коммунальных услуг.

Статья 9. Право потребителя на удовлетворение потребностей в жилищно-коммунальных услугах

1. Потребитель имеет право на удовлетворение потребностей в основных жилищно-коммунальных услугах. Коммунальные услуги оказываются потребителю в объеме не ниже норм (нормативов) потребления.

Нормы (нормативы) потребления коммунальных услуг устанавливаются местными исполнительными и распорядительными органами.

2. Потребитель имеет право отказаться от получения основных жилищно-коммунальных услуг в случаях, предусмотренных настоящим Законом и иными законодательными актами.

3. Потребитель имеет право отказаться от получения дополнительных жилищно-коммунальных услуг.

Статья 10. Перерывы в оказании коммунальных услуг

1. Коммунальные услуги оказываются исполнителем потребителю постоянно, за исключением перерывов, предусмотренных [пунктом 2](#) настоящей статьи, а в отношении электроснабжения – за исключением перерывов, предусмотренных законодательными актами.

2. Перерывы в оказании коммунальных услуг допускаются в связи с:

2.1. выполнением исполнителем плановых ремонтных и профилактических работ в соответствии с графиками (планами), согласованными с местными исполнительными и распорядительными органами, а также ремонтных и профилактических работ по заявкам потребителей;

2.2. межотопительным периодом;

2.3. приостановлением оказания коммунальных услуг потребителю, имеющему без уважительных причин задолженность по их оплате и не погасившему ее в установленные сроки;

2.4. приостановлением оказания коммунальных услуг по требованию потребителя, если такое приостановление технически возможно и не нарушает прав иных потребителей, на основании актов законодательства или договора на оказание таких услуг;

2.5. авариями, стихийными бедствиями и другими чрезвычайными ситуациями и ликвидацией их последствий;

2.6. выявлением фактов и обстоятельств, создающих угрозу жизни, здоровью и (или) имуществу потребителей, вызванных эксплуатацией оборудования;

2.7. хищением, уничтожением или повреждением сетей и оборудования, делающими невозможным оказание коммунальных услуг либо создающими угрозу причинения вреда жизни, здоровью и (или) имуществу потребителей.

3. В случае планируемого перерыва в оказании коммунальной услуги исполнитель обязан сообщить о таком перерыве потребителю, уполномоченному лицу, организации собственников через средства массовой информации или иным способом не позднее чем за три дня до начала перерыва, за исключением перерывов, предусмотренных подпунктами [2.4–2.7](#) пункта 2 настоящей статьи. В сообщении указываются причина и срок перерыва в оказании коммунальной услуги.

В случае планируемого перерыва в оказании коммунальных услуг горячего водоснабжения и теплоснабжения уполномоченное лицо, организация собственников обязаны сообщить о таком перерыве потребителю в порядке, предусмотренном [частью первой](#) настоящего пункта, не позднее чем за два дня до начала перерыва, за исключением перерывов, предусмотренных подпунктами [2.4–2.7](#) пункта 2 настоящей статьи. В сообщении указываются причина и срок перерыва в оказании соответствующей коммунальной услуги.

4. За период перерывов в оказании коммунальных услуг осуществляется перерасчет платы за коммунальные услуги в [порядке](#), установленном Советом Министров Республики Беларусь.

Статья 11. Выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе

1. Жилищно-коммунальные услуги по техническому обслуживанию, текущему ремонту, капитальному ремонту, санитарному содержанию вспомогательных помещений жилого дома, техническому обслуживанию лифта, обращению с твердыми коммунальными отходами и дополнительные жилищно-коммунальные услуги оказываются на конкурентной основе, за исключением случаев, когда уполномоченное лицо является исполнителем таких услуг.

2. Потребитель имеет право на выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, за исключением случаев, предусмотренных частями [второй](#) и третьей пункта 3 настоящей статьи и иными законодательными актами.

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

3. В случае, если управление общим имуществом совместного домовладения осуществляется непосредственно участниками совместного домовладения, решение о выборе исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, принимается на общем собрании участников совместного домовладения в соответствии с жилищным законодательством.

В случае, если управление общим имуществом совместного домовладения осуществляется организацией собственников, решение о выборе исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, в интересах потребителя может приниматься организацией собственников.

В случае, если управление общим имуществом совместного домовладения осуществляется уполномоченным лицом, решение о выборе исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, указанных в [договоре](#) на управление общим имуществом совместного домовладения, в интересах потребителя принимается уполномоченным лицом, за исключением случаев, когда уполномоченное лицо является исполнителем таких услуг.

В случаях, предусмотренных частями [второй](#) и третьей настоящего пункта, выбор исполнителя осуществляется по результатам проведения конкурса, если иное не установлено настоящим Законом или иными законодательными актами. Конкурс проводится в [порядке](#), определяемом Советом Министров Республики Беларусь.

4. Решение о выборе исполнителя дополнительных жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, может приниматься в отношении одного (нескольких) подъезда многоквартирного жилого дома.

Статья 12. Право потребителя на безопасность жилищно-коммунальных услуг

1. 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 потребителя, а также для окружающей среды, с учетом как повседневных, так и долгосрочных интересов потребителя.

2. Соккрытие исполнителем, уполномоченным лицом, организацией собственников фактов и обстоятельств, создающих угрозу жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя при оказании жилищно-коммунальных услуг, запрещается.

3. В случае выявления фактов и обстоятельств, создающих угрозу жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя при оказании жилищно-коммунальных услуг, исполнитель, уполномоченное лицо, организация собственников обязаны незамедлительно информировать об этом потребителя и приостановить (обеспечить приостановление) оказание жилищно-коммунальных услуг до их устранения.

Статья 13. Право потребителя на надлежащее качество жилищно-коммунальных услуг

1. Оказываемые жилищно-коммунальные услуги должны быть надлежащего качества.

2. Качество жилищно-коммунальных услуг должно соответствовать требованиям обязательных для соблюдения технических нормативных правовых актов, иных актов законодательства и условиям договора.



От редакции «Бизнес-Инфо»

По вопросу, касающемуся качества услуг газоснабжения, см. [постановление](#) Совета Министров Республики Беларусь от 15.12.2008 № 1934.

3. Объемы и качество оказанных жилищно-коммунальных услуг подтверждаются:

организациями собственников – в случае осуществления управления общим имуществом совместного домовладения организациями собственников;

участниками совместного домовладения – в случае осуществления управления общим имуществом совместного домовладения непосредственно этими участниками;

уполномоченными лицами – в случае осуществления управления общим имуществом совместного домовладения уполномоченными лицами;

местными исполнительными и распорядительными органами либо государственными организациями, хозяйственными обществами, акции (доли в уставных фондах) которых принадлежат административно-территориальным единицам, назначаемыми местными исполнительными и распорядительными органами, – в случаях, если управление общим имуществом совместного домовладения должно осуществляться уполномоченным лицом, но оно не назначено, а также когда уполномоченное лицо является исполнителем жилищно-коммунальных услуг, указанных в [пункте 1](#) статьи 11 настоящего Закона, и иных случаях.

Подтверждение объемов и качества жилищно-коммунальных услуг не может осуществляться исполнителями этих услуг.

4. Исполнитель, уполномоченное лицо, организация собственников по требованию потребителя обязаны обеспечить ему возможность ознакомления с обязательными для соблюдения техническими нормативными правовыми актами и иными актами законодательства, регулирующими оказание жилищно-коммунальных услуг, в том числе определяющими [критерии](#) качества жилищно-коммунальных услуг.

ГЛАВА 3 ОКАЗАНИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Статья 14. Правовые основы оказания жилищно-коммунальных услуг

1. Услуги газо-, электроснабжения оказываются потребителям на основании договоров, заключенных между потребителями и исполнителями в соответствии с нормами гражданского законодательства о договоре энергоснабжения.

Услуги по капитальному ремонту многоквартирного жилого дома оказываются на основании [договора](#) на оказание услуг по капитальному ремонту многоквартирного жилого дома, заключенного в [порядке](#), установленном Советом Министров Республики Беларусь, на период проведения такого ремонта.

Если иное не предусмотрено законодательными актами, услуги по текущему ремонту многоквартирного жилого дома, финансируемому за счет средств потребителей, оказываются

на основании [договора](#) на оказание услуг по текущему ремонту жилого дома, заключенного в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь, на период проведения такого ремонта.

Жилищно-коммунальные услуги, не указанные в частях [первой–третьей](#) настоящего пункта, могут оказываться потребителям на основании договоров на оказание жилищно-коммунальных услуг, заключенных между потребителями и исполнителями, за исключением случаев, предусмотренных [частью пятой](#) настоящего пункта.

Если управление общим имуществом совместного домовладения осуществляется уполномоченным лицом, организацией собственников, жилищно-коммунальные услуги по техническому обслуживанию, капитальному и текущему ремонту жилого дома, санитарному содержанию вспомогательных помещений жилого дома, техническому обслуживанию лифта, теплоснабжению, обращению с твердыми коммунальными отходами могут оказываться потребителям на основании договоров, заключенных указанными организациями в интересах потребителя с исполнителями в соответствии с гражданским законодательством. Уполномоченное лицо при заключении с исполнителями таких договоров выступает представителем потребителя, действуя от его имени на основании [договора](#) на управление общим имуществом совместного домовладения. Оказание жилищно-коммунальных услуг, указанных в настоящей части, уполномоченным лицом осуществляется в соответствии с договором на управление общим имуществом совместного домовладения.

Дополнительные жилищно-коммунальные услуги оказываются потребителям на основании договоров, заключенных между потребителями и исполнителями.

Оказание жилищно-коммунальных услуг потребителям может быть предусмотрено как одним, так и несколькими договорами.

2. Организация оказания жилищно-коммунальных услуг потребителям (за исключением услуг водоснабжения, водоотведения (канализации), газо-, электроснабжения) осуществляется уполномоченным лицом с даты принятия местным исполнительным и распорядительным органом решения о его назначении.

3. Организации собственников организуют оказание и (или) оказывают жилищно-коммунальные услуги в соответствии с их уставами, настоящим Законом и иными актами законодательства.

Статья 15. Договор на оказание жилищно-коммунальных услуг

1. По договору на оказание жилищно-коммунальных услуг одна сторона (исполнитель) обязуется по заданию другой стороны (потребителя) оказать услугу, а потребитель обязуется оплатить эту услугу.

2. В случае, если потребители владеют жилым и (или) нежилым помещениями (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.

3. Договор на оказание основных жилищно-коммунальных услуг, заключаемый между потребителем и исполнителем, являющимся коммерческой организацией, является публичным.

Исполнитель, являющийся коммерческой организацией, не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении оказания основных 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 в случае установления таких границ не допускается, за исключением случаев, когда оказание основных жилищно-коммунальных услуг невозможно по техническим причинам.

К невозможности оказания основных жилищно-коммунальных услуг по техническим причинам не относятся причины, когда оборудование, сети, иные узлы и механизмы, необходимые для оказания основной жилищно-коммунальной услуги, находятся в неисправном состоянии ввиду ненадлежащего их содержания исполнителем.

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

5. Если исполнитель, для которого в соответствии с настоящим Законом заключение договора обязательно, при наличии технической возможности оказания основной жилищно-коммунальной услуги уклоняется от заключения договора, потребитель вправе обратиться в суд с требованием о понуждении заключить договор.

6. Существенными условиями договора на оказание жилищно-коммунальных услуг являются:

6.1. наименование (имя) исполнителя и имя потребителя;

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

6.3. 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;

6.4. порядок оплаты оказываемых жилищно-коммунальных услуг;

6.5. права и обязанности сторон;

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

6.7. порядок разрешения споров;

6.8. срок действия договора;

6.9. условия и порядок изменения, продления и прекращения действия договора;

6.10. срок, в течение которого работник исполнителя, исполнитель – индивидуальный предприниматель обязаны прибыть к потребителю на основании уведомления потребителя в случае неоказания жилищно-коммунальных услуг либо оказания их с недостатками;

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

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

7. 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 случая, когда потребитель письменно отказался от заключения такого договора и неоказание соответствующих основных жилищно-коммунальных услуг этому потребителю технически возможно.

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 случая, когда потребитель письменно отказался от заключения

такого договора и неоказание соответствующих основных жилищно-коммунальных услуг этому потребителю технически возможно.

8. Исполнитель по договору на оказание жилищно-коммунальных услуг имеет право:

8.1. требовать от потребителя соблюдения законодательства и условий договора на оказание жилищно-коммунальных услуг;

8.2. доступа в жилые и (или) нежилые помещения (одноквартирный жилой дом), на земельные участки в случаях и порядке, определенных законодательными актами;

8.3. 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.

9. Исполнитель по договору на оказание жилищно-коммунальных услуг обязан:

9.1. обеспечивать своевременное оказание жилищно-коммунальных услуг в полном объеме и надлежащего качества;

9.2. рассматривать в порядке, определенном настоящим Законом, требования потребителя в связи с неоказанием жилищно-коммунальных услуг либо оказанием их с недостатками;

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

10. Исполнитель имеет иные права и несет обязанности, предусмотренные настоящим Законом, иными актами законодательства и (или) договором на оказание жилищно-коммунальных услуг.

11. Потребитель по договору на оказание жилищно-коммунальных услуг имеет право:

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

11.2. требовать от исполнителя соблюдения условий договора на оказание жилищно-коммунальных услуг;

11.3. перерасчета платы за коммунальные услуги за период перерывов в их оказании.

12. Потребитель по договору на оказание жилищно-коммунальных услуг обязан:

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

12.2. обеспечивать целостность и сохранность приборов индивидуального учета в жилом и (или) нежилом помещениях (одноквартирном жилом доме), если иное не установлено законодательством;

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

12.4. допускать в жилые и (или) нежилые помещения (одноквартирный жилой дом), на земельные участки работников исполнителя, исполнителя – индивидуального предпринимателя в случаях и порядке, определенных законодательными актами;



От редакции «Бизнес-Инфо»

Случаи, в которых граждане и организации в области жилищных отношений обязаны обеспечивать доступ в занимаемые ими или находящиеся в их владении и пользовании жилые и (или) нежилые помещения

работникам организаций, осуществляющих эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, изложены в [абзаце 7](#) п.1 ст.26 Жилищного кодекса Республики Беларусь, [п.2](#) ст.7 Закона Республики Беларусь от 08.01.1998 № 135-3 «О совместном домовладении», [подп.7.7](#) п.7 Правил пользования жилыми помещениями, содержания жилых и вспомогательных помещений, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 21.05.2013 № 399.

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

13. Потребитель имеет иные права и несет обязанности, предусмотренные настоящим Законом, иными актами законодательства и (или) договором на оказание жилищно-коммунальных услуг.

Статья 16. Договор на управление общим имуществом совместного домовладения

1. По [договору](#) на управление общим имуществом совместного домовладения одна сторона (уполномоченное лицо) по поручению другой стороны (потребителя) за плату обязуется организовать оказание и (или) оказать основные и дополнительные жилищно-коммунальные услуги, за исключением услуг водоснабжения, водоотведения (канализации), газо- и электроснабжения, осуществлять иную деятельность, направленную на достижение целей управления общим имуществом совместного домовладения.

2. Сторонами по [договору](#) на управление общим имуществом совместного домовладения выступают уполномоченное лицо и потребитель, являющийся собственником жилого и (или) нежилого помещений, либо лицо, которому этим собственником или законодательством предоставлено право на заключение договора на управление общим имуществом совместного домовладения.

В случае, если потребители владеют жилым и (или) нежилым помещениями на праве общей собственности, [договор](#) на управление общим имуществом совместного домовладения заключается со всеми собственниками.

3. Уполномоченное лицо обязано подготовить и заключить с потребителем [договор](#) на управление общим имуществом совместного домовладения в соответствии с настоящим Законом и иными актами законодательства.

Потребитель обязан заключить [договор](#) на управление общим имуществом совместного домовладения. При отказе от заключения договора уполномоченное лицо вправе заявить в суд требование о понуждении заключить договор.

Отказ потребителя от заключения договора не освобождает от внесения платы за фактически оказанную услугу по управлению общим имуществом совместного домовладения, а также от внесения платы за основные жилищно-коммунальные услуги, организация оказания и (или) оказание которых осуществлены уполномоченным лицом.

4. Существенными условиями [договора](#) на управление общим имуществом совместного домовладения являются:

4.1. наименование уполномоченного лица и имя потребителя;

4.2. предмет договора;

4.3. перечень жилищно-коммунальных услуг (основных и (или) дополнительных), организация оказания и (или) оказание которых осуществляются уполномоченным лицом;

4.3¹. условия, определенные подпунктами [6.3](#), [6.4](#) и [6.10](#) пункта 6 статьи 15 настоящего Закона, в случае, если уполномоченное лицо является исполнителем жилищно-коммунальных услуг;

4.4. тариф на услугу по управлению общим имуществом совместного домовладения;

4.5. права и обязанности сторон;

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

4.7. порядок разрешения споров;

4.8. условия и порядок изменения и прекращения действия договора;

4.9. адрес места нахождения уполномоченного лица и места жительства потребителя;

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

5. Уполномоченное лицо по [договору](#) на управление общим имуществом совместного домовладения имеет право:

5.1. обращаться в суд с иском о защите прав потребителя;

5.2. представлять в суде права и законные интересы потребителя;

5.3. в случае несвоевременного внесения потребителем платы за основные жилищно-коммунальные услуги принимать меры по ее взысканию в порядке, установленном законодательством.

6. Уполномоченное лицо по [договору](#) на управление общим имуществом совместного домовладения обязано:

6.1. управлять общим имуществом совместного домовладения в интересах потребителя;

6.2. осуществлять выбор исполнителей жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, заключать с ними договоры (за исключением договоров на оказание дополнительных жилищно-коммунальных услуг) в случаях, когда уполномоченное лицо не является исполнителем этих услуг.

В случае принятия общим собранием участников совместного домовладения решения о необходимости предоставления дополнительных жилищно-коммунальных услуг уполномоченное лицо обязано организовать их оказание и (или) оказать их;

6.3. проверять объемы, качество и периодичность оказываемых жилищно-коммунальных услуг, в том числе по устному или письменному обращению потребителя, если иное не установлено настоящим Законом;

6.4. обеспечивать рассмотрение требований и претензий потребителя в связи с неоказанием жилищно-коммунальных услуг либо оказанием их с недостатками;

6.5. представлять интересы потребителя в отношениях с исполнителями, за исключением случаев, когда уполномоченное лицо является исполнителем жилищно-коммунальных услуг;

6.6. обращаться в интересах потребителя с претензией об устранении нарушения прав потребителей жилищно-коммунальных услуг к исполнителю, с которым у него заключен договор в соответствии с гражданским законодательством;

6.7. принимать меры по выявлению причин и устранению последствий неоказания жилищно-коммунальных услуг или оказания их с недостатками.

7. Уполномоченное лицо имеет иные права и несет обязанности, предусмотренные настоящим Законом, иными актами законодательства и (или) [ДОГОВОР](#) на управление общим имуществом совместного домовладения.

8. Потребитель по [ДОГОВОРУ](#) на управление общим имуществом совместного домовладения имеет право:

8.1. требовать от уполномоченного лица обеспечения своевременного оказания жилищно-коммунальных услуг в полном объеме и надлежащего качества;

8.2. получать от уполномоченного лица не позднее пяти рабочих дней с даты обращения информацию о перечнях, объемах и периодичности оказанных исполнителями жилищно-коммунальных услуг в соответствии с договорами, заключенными в интересах потребителя между уполномоченным лицом и исполнителем;

8.3. проверять объемы, качество и периодичность оказания услуг, оказанных исполнителем в соответствии с договором, заключенным им с уполномоченным лицом в интересах потребителя;

8.4. требовать от уполномоченного лица обеспечения устранения недостатков оказанных исполнителями жилищно-коммунальных услуг и проверять полноту и своевременность их устранения;

8.5. контролировать выполнение уполномоченным лицом обязанностей, предусмотренных [ДОГОВОР](#) на управление общим имуществом совместного домовладения.

9. Потребитель по [ДОГОВОРУ](#) на управление общим имуществом совместного домовладения обязан:

9.1. оплачивать оказанные жилищно-коммунальные услуги, услугу по управлению общим имуществом совместного домовладения в полном объеме в установленные законодательством и договором сроки;

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

9.3. обеспечивать целостность и сохранность приборов индивидуального учета в жилом и (или) нежилом помещениях, если иное не установлено законодательством;

9.4. допускать в жилые и (или) нежилые помещения, на земельные участки работников уполномоченного лица в случаях и порядке, определенных законодательными актами;

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

10. Потребитель имеет иные права и несет обязанности, предусмотренные настоящим Законом, иными актами законодательства и (или) [ДОГОВОР](#) на управление общим имуществом совместного домовладения.

11. Договор на управление общим имуществом совместного домовладения является бессрочным.

Статья 17. Изменение и расторжение договора на оказание жилищно-коммунальных услуг, договора на управление общим имуществом совместного домовладения

1. Изменение и расторжение договора на оказание жилищно-коммунальных услуг, [договора](#) на управление общим имуществом совместного домовладения осуществляются в соответствии с актами законодательства.

2. Потребители вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения [договора](#) на управление общим имуществом совместного домовладения в случаях, если ими принято решение:

2.1. о создании товарищества собственников;

2.2. об управлении общим имуществом непосредственно участниками совместного домовладения;

2.3. о согласовании с местным исполнительным и распорядительным органом избранного на общем собрании участников совместного домовладения председателя правления организации собственников.

3. Потребитель вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора на оказание жилищно-коммунальных услуг полностью или частично, если не оказание жилищно-коммунальных услуг этому потребителю технически возможно, предварительно не менее чем за месяц, а если такой договор заключен на срок менее месяца – не менее чем за пять дней направив исполнителю соответствующее письменное предупреждение.

В случае, если потребители владеют жилым и (или) нежилым помещениями (одноквартирным жилым домом) на праве общей собственности, отказ от исполнения договора на оказание жилищно-коммунальных услуг, предусмотренный [частью первой](#) настоящего пункта, возможен с согласия всех собственников, а в случае недостижения согласия – в судебном порядке.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ В ОБЛАСТИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Статья 18. Порядок рассмотрения исполнителем требований потребителя в связи с не оказанием жилищно-коммунальных услуг либо оказанием их с недостатками

1. В случае не оказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания ее с недостатками, когда договор на оказание жилищно-коммунальной услуги заключен между потребителем и исполнителем, 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 претензии в письменной, электронной либо устной форме, в том числе по телефону, и подлежит обязательной регистрации исполнителем либо аварийно-диспетчерской службой. Работник исполнителя или аварийно-диспетчерской службы, исполнитель – индивидуальный предприниматель, принявшие претензию, обязаны сообщить потребителю сведения о лице, принявшем претензию, и регистрационный номер претензии.

2. Работник исполнителя, исполнитель – индивидуальный предприниматель должны прибыть к потребителю на основании уведомления потребителя не позднее срока, определенного договором или законодательством. В случае необеспечения потребителем доступа в жилые и (или) нежилые помещения (одноквартирный жилой дом), на земельные участки в заранее согласованное время исполнитель не несет ответственности за нарушение указанного срока.

3. Работник исполнителя, исполнитель – индивидуальный предприниматель, прибывшие на основании уведомления потребителя, устанавливают факт наличия (отсутствия) и причины не оказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания ее с недостатками, составляют претензионный акт в двух экземплярах и при наличии технической возможности с согласия потребителя незамедлительно обеспечивают оказание жилищно-коммунальной услуги либо устранение ее недостатков.

4. Претензионный акт подписывается работником исполнителя, исполнителем – индивидуальным предпринимателем и потребителем. Потребитель вправе подписать претензионный акт с оговорками. В случае отказа потребителя от подписания претензионного акта работник исполнителя, исполнитель – индивидуальный предприниматель делают об этом запись в данном акте. Один экземпляр подписанного претензионного акта передается потребителю.

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

В случае отказа в удовлетворении требований потребитель вправе за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь. Потребитель вправе оспорить результаты независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неоказания жилищно-коммунальной услуги) в судебном порядке.

6. 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.

7. 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 (или) перерасчета платы за жилищно-коммунальную услугу.

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 требовать перерасчета платы за жилищно-коммунальную услугу, либо безвозмездного устранения недостатков оказанной жилищно-коммунальной услуги, если это технически возможно, либо повторного оказания жилищно-коммунальной услуги, если это технически возможно.

8. Недостатки оказанной жилищно-коммунальной услуги должны быть устранены исполнителем в максимально короткий срок, технологически необходимый для их устранения, но не превышающий месяца со дня предъявления соответствующего требования, если иной срок не установлен соглашением сторон, за исключением случая, когда они с согласия потребителя были устранены незамедлительно.

Жилищно-коммунальная услуга, не оказанная потребителю, должна быть оказана в первоочередном порядке в срок, установленный законодательством или исполнителем, а в случае, если этот срок не установлен, – в срок, предусмотренный договором, который был исполнен ненадлежащим образом, за исключением случая, когда оказание жилищно-коммунальной услуги было обеспечено незамедлительно.

9. Перерасчет платы за жилищно-коммунальную услугу в случае ее неоказания либо оказания с недостатками осуществляется в [порядке](#), установленном Советом Министров Республики Беларусь.

10. Если исполнитель отказал в удовлетворении требований потребителя, связанных с неоказанием жилищно-коммунальной услуги либо оказанием ее с недостатками, потребитель вправе, если это технически возможно, привлечь к оказанию жилищно-коммунальной услуги третьих лиц либо выполнить работы по устранению выявленных недостатков жилищно-коммунальной услуги своими силами, проинформировав 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-коммунальной услуги надлежащего

качества не были бы необходимы потребителю, в том числе на погашение (возврат) кредитов (включая проценты по ним), фактически израсходованных потребителем на оплату услуг третьих лиц, приобретение альтернативных источников энергии, наем другого жилого помещения на время оказания жилищно-коммунальной услуги или устранения недостатков жилищно-коммунальной услуги.

Статья 19. Порядок рассмотрения уполномоченным лицом, организацией собственников требований потребителя в связи с неказанием жилищно-коммунальных услуг либо оказанием их с недостатками

1. В случае неказания жилищно-коммунальной услуги либо оказания ее с недостатками, когда оказание жилищно-коммунальных услуг в интересах потребителя организуется уполномоченным лицом на основании [договора](#) на управление общим имуществом совместного домовладения, организацией собственников, потребитель уведомляет об этом уполномоченное лицо либо аварийно-диспетчерскую службу, указанную в договоре или указанную уполномоченным лицом потребителю иным способом, организацию собственников.

Соответствующее уведомление может быть сделано потребителем путем направления претензии в письменной, электронной либо устной форме, в том числе по телефону, и подлежит обязательной регистрации уполномоченным лицом либо аварийно-диспетчерской службой, организацией собственников.

2. Работник уполномоченного лица или аварийно-диспетчерской службы, организации собственников, принявший претензию, обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем претензию, и регистрационный номер претензии и передать претензию для рассмотрения исполнителю, оказывающему жилищно-коммунальную услугу.

Исполнитель обязан рассмотреть претензию в соответствии с пунктами [2–5](#) статьи 18 настоящего Закона.

В случае оказания потребителю жилищно-коммунальной услуги уполномоченным лицом на основании [договора](#) на управление общим имуществом совместного домовладения претензия рассматривается уполномоченным лицом в соответствии со [статьей 18](#) настоящего Закона.

3. При получении отказа исполнителя в удовлетворении требований потребитель вправе обратиться к уполномоченному лицу, в организацию собственников для проведения независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неказания жилищно-коммунальной услуги) либо организовать ее проведение за свой счет.

Независимая проверка (экспертиза) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неказания жилищно-коммунальной услуги) проводится в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь.

4. В случае, если в результате независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неказания жилищно-коммунальной услуги) установлено, что жилищно-коммунальная услуга не оказана либо оказана с недостатками, то уполномоченное лицо, организация собственников в интересах потребителя на основании акта независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неказания жилищно-коммунальной услуги) обращаются с претензией об устранении нарушения прав потребителя к исполнителю.

Недостатки, указанные в акте независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальной услуги (факта неказания жилищно-коммунальной услуги), подлежат устранению исполнителем в обязательном порядке. Исполнитель вправе оспорить результаты независимой проверки (экспертизы) в судебном порядке.

Уполномоченное лицо, организация собственников вправе, если иное не установлено законодательством или договором, потребовать от исполнителя:

оказания жилищно-коммунальной услуги, если это технически возможно;

безвозмездного устранения недостатков в сроки, установленные законодательством или договором;

соразмерного уменьшения стоимости оказанных жилищно-коммунальных услуг.

5. При отказе в удовлетворении требований, изложенных в претензии об устранении нарушения прав потребителя, уполномоченное лицо, организация собственников в интересах потребителя обращаются в суд с иском о защите прав потребителя.

Статья 20. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

1. В случае нарушения прав потребителя 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.



От редакции «Бизнес-Инфо»

Устранение дефектов и неисправностей, которые появились вследствие неисправностей конструктивных элементов, инженерных систем не по вине собственников жилых помещений частного жилищного фонда, нанимателей жилых помещений государственного жилищного фонда, производится за счет организации, осуществляющей эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющей жилищно-коммунальные услуги (см. [часть 3](#) п.2 ст.91 Жилищного кодекса Республики Беларусь).

2. Возмещение убытков, вреда, причиненного потребителю по вине исполнителя, производится исполнителем в полном объеме, если иное не установлено законодательными актами.

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

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

5. Потребитель вправе требовать от исполнителя компенсации морального вреда, причиненного нарушением его прав, независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда. Размер компенсации морального вреда определяется судом.

ГЛАВА 5

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Статья 21. Государственные органы, осуществляющие защиту прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Государственная защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг осуществляется Министерством жилищно-коммунального хозяйства, Министерством антимонопольного регулирования и торговли, Министерством энергетики, местными исполнительными и распорядительными органами и иными государственными органами в соответствии с их полномочиями, предусмотренными законодательством.

Статья 22. Полномочия Министерства жилищно-коммунального хозяйства в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

1. Министерство жилищно-коммунального хозяйства в пределах своей компетенции реализует государственную политику в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг путем:

1.1. рассмотрения обращений потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц с привлечением при необходимости Министерства энергетики, иных государственных органов, организаций;

1.2. направления предложений в соответствующие государственные органы о привлечении исполнителей, уполномоченных лиц, организаций собственников, нарушивших права потребителей жилищно-коммунальных услуг, к ответственности в соответствии с законодательством;

1.3. осуществления иных полномочий, предусмотренных законодательством.

2. Министерство жилищно-коммунального хозяйства осуществляет координацию деятельности республиканских органов государственного управления, местных исполнительных и распорядительных органов в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Статья 23. Полномочия Министерства антимонопольного регулирования и торговли в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

1. Министерство антимонопольного регулирования и торговли в пределах своей компетенции реализует государственную политику в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг путем:

1.1. рассмотрения обращений потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц с привлечением при необходимости Министерства жилищно-коммунального хозяйства, Министерства энергетики, иных государственных органов, организаций;

1.2. осуществления контроля за соблюдением законодательства в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

1.3. направления предложений в соответствующие государственные органы о привлечении исполнителей, уполномоченных лиц, организаций собственников, нарушивших права потребителей жилищно-коммунальных услуг, к ответственности в соответствии с законодательством, о признании утратившими силу или об изменении принятых (изданных) ими нормативных правовых актов, противоречащих законодательству о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

1.4. осуществления иных полномочий, предусмотренных законодательством.

2. Решения о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, принятые Министерством антимонопольного регулирования и торговли в пределах своей компетенции, являются обязательными для всех государственных органов, физических и юридических лиц.

Статья 24. Полномочия Министерства энергетики в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Министерство энергетики в пределах своей компетенции реализует государственную политику в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг путем:

рассмотрения обращений потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц с привлечением при необходимости Министерства жилищно-коммунального хозяйства, иных государственных органов, организаций;

направления предложений в соответствующие государственные органы о привлечении исполнителей, уполномоченных лиц, организаций собственников, нарушивших права потребителей жилищно-коммунальных услуг, к ответственности в соответствии с законодательством;

осуществления иных полномочий, предусмотренных законодательством.

Статья 25. Полномочия местных исполнительных и распорядительных органов в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг

Местные исполнительные и распорядительные органы в пределах своей компетенции:

информируют потребителей о государственной политике, проводимой в области жилищно-коммунального хозяйства;

доводят до сведения потребителей, проживающих на соответствующей территории, информацию о наименовании (имени) и месте нахождения всех исполнителей, оказывающих жилищно-коммунальные услуги на данной территории, а также уполномоченных лиц, оказывающих услугу по управлению общим имуществом совместного домовладения, перечне оказываемых ими жилищно-коммунальных услуг путем размещения такой информации на информационных сайтах районного, городского исполнительных комитетов, местной администрации района в городе в глобальной компьютерной сети Интернет;

до 1 февраля текущего года публикуют в средствах массовой информации и размещают на информационных сайтах районного, городского исполнительных комитетов, местной администрации района в городе в глобальной компьютерной сети Интернет списки многоквартирных жилых домов, подлежащих капитальному ремонту или реконструкции, на текущий год с указанием сроков начала и окончания выполнения работ, перспективные (на пять лет) программы;

осуществляют контроль в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, а также в рамках контроля за соблюдением жилищного законодательства – контроль за оказанием жилищно-коммунальных услуг;

рассматривают обращения потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц, включая обращения, подлежащие рассмотрению с выездом на место, без использования полномочий, предоставленных контролирующим (надзорным) органам для проверок;

при выявлении жилищно-коммунальных услуг, оказанных с недостатками и (или) опасных для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя, а также для окружающей среды, принимают меры в целях защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, предусмотренные законодательством;

обращаются в суд с иском о защите прав потребителя в случае нарушения прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

осуществляют иные полномочия в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, предусмотренные законодательством.

ГЛАВА 6 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 26. Переходные положения

1. До приведения законодательства в соответствие с настоящим Законом нормативные правовые акты применяются в той части, в которой они не противоречат настоящему Закону, если иное не установлено [Конституцией](#) Республики Беларусь.

2. Настоящий Закон применяется к правоотношениям, которые возникнут после вступления его в силу. По правоотношениям, возникшим до вступления настоящего Закона в силу, он применяется к тем правам и обязанностям, которые возникнут после вступления его в силу.

3. Договоры на оказание жилищно-коммунальных услуг, заключенные до вступления в силу настоящего Закона, не подлежат приведению в соответствие с его требованиями и действуют в течение указанного в них срока, за исключением случая, когда решение о расторжении договора на оказание жилищно-коммунальных услуг принято в соответствии с настоящим Законом, иными законодательными актами или договором.

Президент Республики Беларусь

А.Лукашенко