

# 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)

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*

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

жилищно-коммунальная услуга - деятельность, направленная на поддержание и (или) восстановление надлежащего санитарного и (или) технического состояния жилых домов, жилых и вспомогательных помещений, придомовой территории, обеспечение их благоустроенности, комфортных и безопасных условий для проживания граждан;

исполнитель - юридическое лицо, его филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения юридического лица, или индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям жилищно-коммунальные услуги на основе договора;

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;

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.);

недостаток жилищно-коммунальной услуги - несоответствие жилищно-коммунальной услуги техническим нормативным правовым актам, устанавливающим требования к качеству такой услуги, иному законодательству, условиям договора.

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

Отношения в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг регулируются Конституцией Республики Беларусь, настоящим Законом и другими актами законодательства.

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

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*

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:

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

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

определение порядка оказания жилищно-коммунальных услуг;

государственное регулирование тарифов на отдельные жилищно-коммунальные услуги;

содействие развитию конкуренции при оказании жилищно-коммунальных услуг, обеспечение контроля за соблюдением антимонопольного законодательства в данной области;

государственную поддержку населения в соответствии с законодательными актами при оказании жилищно-коммунальных услуг;

иные меры, предусмотренные законодательными актами.

### *Статья 4. Виды жилищно-коммунальных услуг*

Жилищно-коммунальные услуги классифицируются на:

основные жилищно-коммунальные услуги - жилищно-коммунальные услуги, которые оказываются в обязательном порядке и обеспечивают необходимую благоустроенность жилых домов, жилых и вспомогательных помещений, придомовой территории применительно к условиям соответствующего населенного пункта, их соответствие установленным санитарным и техническим требованиям. Перечень основных жилищно-коммунальных услуг определяется Советом Министров Республики Беларусь;

дополнительные жилищно-коммунальные услуги - жилищно-коммунальные услуги, которые могут оказываться дополнительно к основным жилищно-коммунальным услугам по договору между исполнителем и потребителем.

В зависимости от особенностей содержания и целевого назначения жилищно-коммунальные услуги подразделяются на следующие виды:

коммунальные услуги, включающие горячее и холодное водоснабжение, водоотведение (канализацию), газо-, электро- и теплоснабжение, пользование лифтом, вывоз, обезвреживание и переработку твердых коммунальных отходов;

техническое обслуживание, включающее эксплуатацию общего имущества жилых домов, уборку и освещение вспомогательных помещений жилых домов, придомовой территории, а также ремонт усовершенствованных покрытий проездов, проходов, уход за зелеными насаждениями;

текущий ремонт, осуществляемый в установленном законодательством порядке;

капитальный ремонт многоквартирного жилого дома, осуществляемый в установленном законодательством порядке;

услуги по управлению жилым домом или группой жилых домов;

иные жилищно-коммунальные услуги.

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

Участниками отношений в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг являются потребитель, 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*

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 настоящим Законом и иным законодательством.

*Статья 7. Право потребителя на удовлетворение потребностей в жилищно-коммунальных услугах*

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.

*Статья 8. Право потребителя на безопасность жилищно-коммунальных услуг*

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.

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

*Статья 9. Право потребителя на информацию об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах*

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:  
своем наименовании (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, предоставить 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.

#### *Статья 10. Право потребителя на выбор исполнителя жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе*

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.

#### *Статья 11. Просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг*

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.

*Статья 12. Право потребителя на надлежащее качество жилищно-коммунальных услуг*

Оказываемые жилищно-коммунальные услуги должны быть надлежащего качества. Качество жилищно-коммунальных услуг должно соответствовать требованиям технических нормативных правовых актов, иного законодательства и условиям договора.

**ГЛАВА 3  
ОКАЗАНИЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

*Статья 13. Правовые основы оказания жилищно-коммунальных услуг*

Газо-, электро- и теплоснабжение потребителей осуществляется на основании договоров, заключенных в соответствии с нормами гражданского законодательства о договоре энергоснабжения.

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

Жилищно-коммунальные услуги, не указанные в частях первой и второй настоящей статьи, оказываются на основании договора на оказание жилищно-коммунальных услуг, договоров бытового подряда и иных видов договоров в соответствии с гражданским законодательством.

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

*Статья 14. Договор на оказание жилищно-коммунальных услуг*

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.

#### *Статья 15. Заключение договора на оказание жилищно-коммунальных услуг*

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.

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.

#### *Статья 16. Перерывы в оказании коммунальных услуг*

Коммунальные услуги оказываются исполнителем потребителю постоянно, за исключением перерывов, предусмотренных частью второй настоящей статьи, а в отношении электроснабжения - за исключением перерывов, предусмотренных законодательными актами.

Перерывы в оказании коммунальных услуг допускаются в связи с:

проведением 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;

межотопительным периодом;

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

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;

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

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

В случае планируемого перерыва в оказании коммунальных услуг исполнитель обязан сообщить о таком перерыве потребителю через средства массовой информации или иным способом не позднее чем за три дня до начала перерыва, за исключением перерывов, предусмотренных абзацами пятым-седьмым части второй настоящей статьи. В сообщении указываются причина и срок перерыва в оказании соответствующих коммунальных услуг.

Порядок перерасчета платы за коммунальные услуги за период перерывов в оказании коммунальных услуг устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

#### *Статья 17. Права и обязанности исполнителя по договору на оказание жилищно-коммунальных услуг*

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 не оказанием 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.

#### *Статья 18. Права и обязанности потребителя по договору на оказание жилищно-коммунальных услуг*

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.

#### *Статья 19. Изменение и расторжение договора на оказание жилищно-коммунальных услуг*

Изменение и расторжение договора на оказание жилищно-коммунальных услуг осуществляются в соответствии с гражданским законодательством и настоящим Законом.

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

В случае, если потребители владеют жилым помещением (одноквартирным жилым домом) на праве общей собственности, отказ от договора на оказание жилищно-коммунальных услуг, предусмотренный частью второй настоящей статьи, возможен с согласия всех собственников, а в случае недостижения согласия - в судебном порядке.

### **ГЛАВА 4**

## **РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ В ОБЛАСТИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ**

#### *Статья 20. Порядок рассмотрения требований потребителя в связи с не оказанием жилищно-коммунальных услуг либо оказанием жилищно-коммунальных услуг с недостатками*

В случае не оказания 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 претензионный 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 платы 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 потребителя, 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 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.

#### *Статья 21. Проведение проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальных услуг*

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

#### *Статья 22. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителей жилищно-коммунальных услуг*

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.

## **ГЛАВА 5**

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

#### *Статья 23. Полномочия Министерства торговли Республики Беларусь в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг*

Министерство торговли Республики Беларусь обеспечивает проведение государственной политики в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг путем:

рассмотрения обращений потребителей в связи с нарушением их прав и при необходимости привлечения к рассмотрению таких обращений Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, Министерства энергетики Республики Беларусь, иных государственных органов, организаций;

организации и (или) проведения контрольных мероприятий (проверок) по фактам обращений потребителей с привлечением при необходимости к таким мероприятиям (проверкам) Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, Министерства энергетики Республики Беларусь, иных государственных органов, организаций;

направления предписаний исполнителям о прекращении нарушений прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

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

осуществления иных полномочий в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, предусмотренных законодательством.

Министерство торговли Республики Беларусь осуществляет координацию деятельности республиканских органов государственного управления и иных государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Государственные органы, иные организации обязаны по требованию Министерства торговли Республики Беларусь рассматривать обращения потребителей в связи с

нарушением их прав, предоставлять информацию, необходимую для осуществления этим Министерством полномочий, предусмотренных настоящим Законом.

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

#### *Статья 24. 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;

определяют границы обслуживаемой исполнителями территории в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь;

доводят до сведения потребителей, проживающих на соответствующей территории, информацию о наименовании (имени) и месте нахождения всех исполнителей, осуществляющих деятельность по оказанию жилищно-коммунальных услуг на данной территории, перечне оказываемых ими жилищно-коммунальных услуг и границах обслуживаемой ими территории путем размещения такой информации по месту нахождения государственных организаций, осуществляющих эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющих жилищно-коммунальные услуги;

ежегодно не позднее второго квартала года, следующего за отчетным, публикуют в средствах массовой информации сведения о сумме средств, поступивших от потребителей на капитальный ремонт многоквартирных жилых домов, их фактическом использовании и планах по капитальному ремонту многоквартирных жилых домов на текущий год;

осуществляют мониторинг деятельности исполнителей по оказанию жилищно-коммунальных услуг;

рассматривают обращения потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц;

проводят контрольные мероприятия (проверки) по фактам обращений потребителей;

при выявлении жилищно-коммунальных услуг, оказанных с недостатками и (или) опасных для жизни, здоровья и (или) имущества потребителя, а также окружающей среды, незамедлительно уведомляют об этом государственные органы и иные организации, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью жилищно-коммунальных услуг;

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

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

В случае несогласия с решениями местных исполнительных и распорядительных органов, связанными с применением настоящего Закона, исполнители и потребители могут обжаловать их в судебном порядке.

## **ГЛАВА 6 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

#### *Статья 25. Переходные положения*

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.

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.

Договоры на оказание жилищно-коммунальных услуг, заключенные до вступления в силу настоящего Закона, действуют в течение указанного в них срока и не подлежат приведению в соответствие с требованиями настоящего Закона.

*Статья 26. Приведение актов законодательства в соответствие с настоящим Законом*

Совету Министров Республики Беларусь в шестимесячный срок со дня официального опубликования настоящего Закона:

определить перечень основных жилищно-коммунальных услуг, перечень жилищно-коммунальных услуг, оказываемых на конкурентной основе, и порядок заключения договоров на капитальный ремонт многоквартирного жилого дома;

утвердить положение о порядке определения границ обслуживаемой исполнителями территории, положение о порядке проведения независимой проверки (экспертизы) качества жилищно-коммунальных услуг (факта неоказания жилищно-коммунальных услуг) и положение о порядке перерасчета платы за основные жилищно-коммунальные услуги в случае их неоказания или оказания с недостатками, а также перерасчета платы за коммунальные услуги за период перерывов в оказании коммунальных услуг;

привести решения Правительства Республики Беларусь в соответствие с настоящим Законом;

обеспечить приведение республиканскими органами государственного управления, подчиненными Правительству Республики Беларусь, их нормативных правовых актов в соответствие с настоящим Законом;

принять иные меры, необходимые для реализации положений настоящего Закона.

*Статья 27. Вступление в силу настоящего Закона*

Настоящий Закон вступает в силу через шесть месяцев после его официального опубликования, за исключением настоящей статьи и статьи 26, которые вступают в силу со дня официального опубликования настоящего Закона.

**Президент Республики Беларусь**

**А.Лукашенко**