

Julia Michasionok

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг в Республике Беларусь

Studia Prawnoustrojowe nr 30, 151-156

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

Julia Michasionok
Studentka Wydziału Prawa
Grodzieńskiego Uniwersytetu Państwowego im. Janki Kupały
Białoruś

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунальных услуг в Республике Беларусь

Жилищно-коммунальные услуги – одни из самых потребляемых и жизненно-необходимых видов услуг, которыми мы пользуемся каждый день. Важно, чтобы качество жилищно-коммунальных услуг соответствовало требованиям технических нормативных правовых актов, иного законодательства и условиям договора.

В тоже время основной объем обращений потребителей в государственные уполномоченные органы на пространстве СНГ приходится на сферу жилищно-коммунального хозяйства – около 20%.

Претензии, как правило, предъявляются по следующим вопросам:

– несоблюдение соответствующими организациями (управляющие компании, наймодатели) – исполнителями жилищно-коммунальных услуг требований действующего законодательства по оформлению договорных отношений;

– навязывание условий предоставления жилищно-коммунальных услуг, ущемляющих права потребителей;

– несоблюдение установленного порядка начисления и оплаты жилищно-коммунальных услуг;

– нарушение требований к качеству жилищно-коммунальных услуг и односторонний отказ от исполнения обязательств, связанных с тепло-, водо- и электроснабжением жилых помещений (квартир) граждан;

– невыполнение жилищно-эксплуатационными организациями обязанностей по надлежащему содержанию общего имущества жилых многоквартирных домов (в том числе подвалов, чердаков, лестничных клеток,

подъездов и крыш), техническому обслуживанию лифтов и приборов учета, вывозу бытовых отходов, содержанию придомовой территории и т.д.¹

Защита прав потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства осуществляется на основе:

- 1) Конституции Республики Беларусь;
- 2) Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» от 16 июля 2008 года № 405 – З (Далее – Закон о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг);
- 3) Постановления Совета Министров Республики Беларусь «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь „О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг”» от 27 января 2009 № 99.

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.

Следует отметить, что в Республике Беларусь, единственной среди стран СНГ, принят и действует Закон О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, который направлен на определение правовых, организационных и экономических основ защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Согласно данному Закону под жилищно-коммунальной услугой понимается 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.

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.

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.

Статьей 4 Закона о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг, все жилищно-коммунальные услуги классифицируются на:

- 1) основные жилищно-коммунальные услуги – жилищно-коммунальные услуги, которые оказываются в обязательном порядке и обеспечивают

¹ Актуальные вопросы защиты прав потребителей в государствах-участниках СНГ: информационно-аналитический обзор, Консультационный совет по защите прав потребителей государств-участников СНГ, Москва 2012, с. 30–31.

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;

2) 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.

К основным правам потребителей жилищно-коммунальных услуг относятся:

1) право на удовлетворение потребностей в жилищно-коммунальных услугах;

2) право на безопасность жилищно-коммунальных услуг;

3) право на информацию об исполнителе и оказываемых им жилищно-коммунальных услугах;

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

5) право на просвещение в области защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;

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

7) право на надлежащее качество жилищно-коммунальных услуг;

8) право на государственную, включая судебную, защиту своих прав;

9) иные права, предусмотренные законодательством Республики Беларусь².

Процедура рассмотрения требований потребителя в связи с неоказанием (оказанием с недостатками) жилищно-коммунальных услуги установлена ст. 20 Закона о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Шаг 1. Потребитель в устной (в т.ч. по телефону) или в письменной форме направляет претензию (устное сообщение) исполнителю либо в аварийно-диспетчерскую службу, указанную в договоре, о факте неоказания (оказании с недостатками) жилищно-коммунальных услуг. Работник исполнителя или аварийно-диспетчерской службы, принявший устное сообщение (заявку), обязан сообщить потребителю сведения о лице, принявшем сообщение (заявку), и регистрационный номер сообщения (заявки).

Шаг 2. Работник исполнителя должен прибыть к потребителю на основании уведомления потребителя не позднее срока, определенного договором (типовыми договорами, утвержденными Постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 99, этот срок определен в 1 день). В случае необеспечения потребителем доступа в жилые помещения в заранее согласованное время, исполнитель не несет ответственности за нарушение указанного срока.

Шаг 3. Работник исполнителя, прибывший на основании уведомления потребителя, устанавливает факт наличия и причины неоказания (оказания с недостатками) жилищно-коммунальной услуги (или не подтверждает факт неоказания (некачественного оказания) жилищно-коммунальной услуги), а также составляет претензионный акт и в случае подтверждения некачественного оказания услуг при наличии технической возможности с согласия потребителя незамедлительно обеспечивает оказание жилищно-коммунальной услуги либо устранение недостатков оказания жилищно-коммунальной услуги.

Шаг 4. На основании претензионного акта исполнитель удовлетворяет требования потребителя либо направляет потребителю мотивированный письменный отказ в удовлетворении его требований.

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.

² О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: Закон Республики Беларусь, 16 июля 2008 г.: в редакции Кодекса Республики Беларусь от 28 августа 2012 г. № 428-3, Эталон-Беларусь [Электронный ресурс] Национальный центр правовой информации Республики Беларусь, Минск 2015.

Также 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.

Шаг 5. 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. Обжаловать отказ нужно в срок 1 месяц со дня его получения.

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.

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.

Центральным аппаратом Минжилкомхоза и организациями ЖКХ в прошлом году рассмотрено свыше 94 тыс. обращений граждан и юридических лиц. Более 50% поступивших обращений касались вопросов эксплуатации и ремонта жилищного фонда. Большинство этих обращений было незаконно зарегистрировано и рассмотрено в соответствии с законом «Об обращениях граждан и юридических лиц», а не в соответствии с законом «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг».

В связи с этим, в 2014 г. Комитетом государственного контроля Республики Беларусь уделялось большое внимание вопросам защиты прав потребителей в указанной сфере. В настоящее время обсуждается вопрос о необходимости введения административной ответственности за нарушение требований закона «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг». И с этим нельзя не согласиться, так как увеличилось количество письменных и устных обращений граждан по вопросам ЖКХ (по отношению к 2012 г. в 2013 г. увеличилось количество обращений в Брестской области на 155%, в Гомельской – 128,3%, в Витебской – 107,5%, в Минской – 102,9%, в г. Минске – 101,9, в Гродненской рост не наблюдался, в Могилевской 94,1%)³.

³ „БЕЛТА – Новости Беларуси” 2010–2015, [online] <www.belta.by/ru/all_news/society/KGK-vystupaet-za-vvedenie-administrativnoj-otvetstvennosti-za-narushenie-zakona-o-zaschite-prav-potrebitelej-ZhKU_i_664869.html/> (доступ: 24.04.2015).

Summary

Consumer rights protection in the field of housing and communal services in the Republic of Belarus

Key words: Belarus, consumer, right protection, housing and communal service, quality of service.

Housing and communal services belong to the category of the most widely used and necessary in everyday life, therefore the quality of services in this area should comply with the requirements of technical acts of a normative nature, the laws and the terms of the agreement. The participants of relations in the field of consumer protection in the sphere of housing and communal are a consumer, contractor, social groups of consumers, public authorities and other organizations - in accordance with their competence. Over 20% of complaints related to violation of consumer rights, addressed to the authorities in the CIS countries was related to property management, residential and municipal. In the Republic of Belarus as the only CIS countries, entered the Law on the Protection of consumer services, residential and municipal, the aim of which is to determine the legal, organizational and economic basis for consumer protection services, housing and utilities.

Streszczenie

Ochrona praw konsumenta usług mieszkaniowo-komunalnych w Republice Białoruś

Słowa kluczowe: Białoruś, konsument, ochrona praw, usługi mieszkaniowo-komunalne, jakość usług.

Usługi mieszkaniowo-komunalne należą do kategorii najszerzej wykorzystywanych i niezbędnych w życiu codziennym, dlatego też jakość świadczonych usług w tej dziedzinie winna odpowiadać wymaganiom aktów technicznych o charakterze normatywnym, ustawom oraz warunkom umowy. Uczestnikami stosunków w dziedzinie ochrony praw konsumenta w sferze mieszkaniowo-komunalnej są konsument, wykonawca, społeczne ugrupowania konsumentów, państwowe organy i pozostałe organizacje – zgodnie z ich kompetencjami. Ponad 20% skarg dotyczących naruszenia praw konsumenta, skierowanych do organów władzy na terenie państw WNP, miało związek z gospodarowaniem mieniem mieszkaniowo-komunalnym. W Republice Białoruś, jako jedynym z państw WNP, weszła w życie ustawa o ochronie praw konsumenta usług mieszkaniowo-komunalnych, celem której jest określenie prawnych, organizacyjnych oraz ekonomicznych podstaw ochrony praw konsumenta usług mieszkaniowo-komunalnych.