

ИНФОРМАЦИОННЫЙ МАТЕРИАЛ
№ 4 (76)

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

(для выступления информационно-пропагандистских групп
в единый день информирования
15 апреля 2010г.)

Материал подготовлен отделом идеологической работы Барановичского горисполкома с использованием информации, предоставленной Министерством торговли Республики Беларусь, Министерством жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, общественным объединением «Белорусское общество защиты потребителей», КУМОП ЖКХ «Барановичское ГЖКХ.

ТИПОВОЙ ПРОЕКТ ВЫСТУПЛЕНИЯ

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

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

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

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

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

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

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

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

Как минимум, сегодня потребитель жилищно-коммунальных услуг должен четко знать следующие **основополагающие нормы Закона**:

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

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

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

Потребитель имеет также иные права, предусмотренные законодательством.

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

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

В сфере жилищно-коммунального хозяйства социальные стандарты определяют **минимальные нормативы обеспечения** жителей водой, теплом, электроэнергией и др.

К примеру, подача воды в жилищный фонд, оборудованный централизованным водоснабжением и канализацией, должна обеспечиваться в объеме не менее 280 л/сутки на одного человека, в том числе не менее 140 л/сутки – на горячее водоснабжение.

Для улучшения качества питьевой воды в городе согласно программе «Чистая вода» проводятся работы по ремонту и реконструкции водозаборов, ремонту сетей водоснабжения и артезианских скважин.

Введены в эксплуатацию после реконструкции в 2009 году:

- цех по производству бутилированной воды «Веда»;
- канализационная насосная станция по ул. Бадака.

Охват индивидуальным приборным учетом воды у населения достиг 99,9%.

Предприятием «Водоканал» за счет собственных средств индивидуальных застройщиков в 2009 году в районах застройки построено 2,6 км водопровода и 0,95 км сетей канализации.

В настоящее время все районы города обеспечены централизованным водоснабжением.

Объем средств, направленных на обновление основных фондов предприятия составил 4,9 млрд. рублей.

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

За 2009 год в г.Барановичи проведены работы по профилактическому ремонту 27 котельных, 26 центральных тепловых пунктов, очистке внутренней поверхности 17 котлов, 28 бойлеров, произведена реконструкция с переводом на местные виды топлива 2 котельных, проложено 8,9 тепловых сетей.

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

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

Затраты на оказание жилищно-коммунальных услуг.

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

Несмотря на значительное удорожание в 2009–2010 гг. импортируемых в страну российских энергоносителей, **цены (тарифы) на оплату жилищно-коммунальных услуг для населения в Беларуси не изменялись с 1 января 2009г.**

При этом следует отметить, что «утяжеление» жировок за январь текущего года связано с сильным похолоданием, что повлекло дополнительные расходы тепловой энергии на поддержание необходимого температурного режима в жилых помещениях и подогрев воды. Так, если в декабре прошлого года среднемесячная температура наружного воздуха составляла только минус 3,3 °С, то в январе этого г. – минус 10,4 °С.

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

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

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

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

Например, только в 2009 году за счет реализации инженерно-технических мероприятий организации жилищно-коммунального хозяйства снизили затраты на оказание населению услуг на 3,8 %, или 2,6 млрд. руб.

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

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

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

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

Так, в мае 2010 г. Венесуэла поставит в Беларусь пробную партию нефти в объеме до 80 тыс. т для последующей переработки на

Мозырском НПЗ. До конца года планируется поставить до 4 млн. т. Соответствующие документы подписаны 17 марта 2010 г. в Каракасе в присутствии президентов Беларуси и Венесуэлы.

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

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

В целом по нашему городу в 2008 году количество семей, которым была предоставлена безналичная жилищная субсидия, составило 1,2 тыс., в 2009 г. – 1,1 тыс., за январь–февраль 2010 г. (по переходящим заявлениям) – 0,1 тыс.

При этом одна семья в месяц в среднем получила помощь на оплату жилищно-коммунальных услуг в 2008 году в размере 40,2 тыс. руб., в 2009 году – 37,9 тыс. руб., за первые два месяца текущего года – 44,2 тыс. руб.

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

Ежемесячное социальное пособие могут получать те семьи (граждане), среднедушевой доход которых по объективным причинам ниже величины утвержденного Правительством бюджета прожиточного минимума за последние два квартала (критерий нуждаемости).*

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

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

В Беларуси **проведение государственной политики** в области защиты прав потребителей **обеспечивает Министерство торговли,** которое

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

координирует деятельность Министерства жилищно-коммунального хозяйства, Министерства энергетики, иных государственных органов и организаций.

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

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

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

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

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

Общественное объединение «Белорусское общество защиты потребителей»

220113, г. Минск, ул. Я. Коласа, 73. Тел./факс 8 (-017) 262 96 08.
Председатель – Суша Анна Владимировна;
эксперты – 8 (-017) 262 96 08,
юристы – 8 (-017) 226 84 21.

Брестская область

Брестская областная организация БОЗП
224030, г. Брест, ул. Пушкинская, 20, комн. 39.
Тел. 8 (-0162) 21 87 90.
Председатель – Маркова Ирина Андреевна.

Барановичская городская организация БОЗП
225320, г. Барановичи, ул. Советская, 65. Тел. 8 (-0163) 44 55 14.
Председатель – Артющкевич Виктор Викторович.