

Неюрисдикційні способи захисту прав споживачів житлово-комунальних
послуг

Анотація: розглянуто основні форми та способи захисту прав споживачів. Досліджено проблеми здійснення самозахисту споживачів в сфері надання житлово-комунальних послуг. Проаналізовано практику здійснення неюрисдикційного захисту прав споживачів.

Аннотация: рассмотрены основные формы и способы защиты прав потребителей. Исследованы проблемы осуществления самозащиты потребителей в сфере предоставления жилищно-коммунальных услуг. Проанализировано практику осуществления неюрисдикционной защиты прав потребителей.

Annotation: The basic forms and methods of consumer protection. The problems of self-realization consumers in the provision of utility services. Analysis of the practice self-defense of consumer protection.

Житлово-комунальне господарство є комплексом, в якому перетинаються інтереси декількох сфер – комерційні інтереси організацій, що займаються наданням житлово-комунальних послуг, функції держави щодо забезпечення належного рівня життя громадян, соціальні потреби населення, тобто споживачів даних послуг у комфортних умовах проживання. Регулювання житлово-комунальним господарством здійснюється як законами ринкової економіки так і посередництвом права – через законодавство.

Національне законодавство про захист прав споживачів почало формуватися відразу після отримання незалежності України, і Закон України

«Про захист прав споживачів» був в числі найперших прийнятих законів. Розвиток прав споживачів, опрацювання нових способів захисту прав та інтересів споживачів отримав і у новому Цивільному кодексі 2003 року і в низці інших найважливіших законів. У 2004 році був прийнятий основний закон, що регулює відносини між учасниками житлово-комунальних послуг – Закон України «Про житлово-комунальні послуги». Даний Закон надав можливість споживачам застосовувати не тільки юрисдикційний спосіб захисту своїх порушених прав, тобто звертатися до суду, а й вдатися до самозахисту.

Взагалі у сфері житлово-комунального господарства вживаються наступні цивільно-правові способи захисту прав споживачів:

1. Припинення або зміна правовідношення (договору) як спосіб захисту цивільних прав і охоронюваних законом інтересів в області захисту прав споживачів застосовується в 99% випадків у відносинах "продавець - покупець" при виникненні конфліктів з приводу якості товару. В галузі надання послуг право висувати вимоги про зміну або розірвання правовідносини до виробника (виконавця) споживач отримує як у разі виявлення недоліків у виконаній роботі чи наданій послугі, так і в разі порушення термінів її виконання.

2. Відшкодування збитків та стягнення неустойки можна віднести до заходів, спрямованих на відновлення майнової сфери. У більшості випадків відшкодування збитків та стягнення неустойки застосовуються в сукупності з іншими способами захисту прав споживачів. Особливістю їх застосування є те, що збитки, завдані споживачеві, підлягають відшкодуванню в повному обсязі понад неустойки на відміну від загального правила, відповідно до якого в разі невиконання або неналежного виконання зобов'язання збитки відшкодовуються в частині, не покритій неустойкою. Крім того, сплата неустойки і відшкодування збитків не звільняють зобов'язана особа від виконання зобов'язання в натурі.

Однак не зважаючи на проголошення принципу рівності сторін в цивільно-правових відносинах, на практиці існує чітке зневажання споживача як сторони

договору надання житлово-комунальних послуг. Відповідно до ст. 20 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» виконавець має право нараховувати споживачу пеню у разі несвоєчасної сплати за надані послуги. І жодного згадування щодо права споживача на стягнення неустойки із виконавця послуг у разі неякісно наданих послуг або взагалі ненадання послуги. Згідно із Законом України «Про тимчасову заборону стягнення з громадян України пені за несвоєчасне внесення плати за житлово-комунальні послуги» у зв'язку із невиконанням державою зобов'язань по виплаті заробітної плати, пенсій, стипендій, інших грошових виплат населенню тимчасово забороняється нараховувати по розрахунках з 1 жовтня 1996 до 1 січня 2011 року та стягувати з громадян України пеню за несвоєчасне внесення квартирної плати та за житлово-комунальні послуги. Але зараз дія закону зупинена та крім того із прийняттям нового Житлового кодексу і споживачі житлово-комунальних послуг опинилися у статусі слабкої сторони.

Крім того нерівність сторін часто спостерігається і в судовій практиці. Так, наприклад, у рішенні від 19 лютого 2013 року справа № 2605/13709/12, у справі № 119/142/13- ц від 25 березня 2013 року про стягнення заборгованості за послуги з водовідведення надано розрахунок боргу, що має сплатити споживач. Даний борг складається із суми фактичного боргу, 3 % річних, а також з урахуванням інфляції та судових витрат. В той же час при розгляді справ щодо порушень виконавця, наприклад, справа № 712-557/13-ц від 12 березня 2013 року за позовом ОСОБА_1 до комунального підприємства "Соснівська служба утримання будинків", третя особа: Черкаська міська рада про стягнення зайво нарахованих коштів, – жодних розрахунків про інфляційні відрахування, відсотки за користування чужими коштами.

3. Самозахист права.

Кожен з цих способів успішно застосовується при здійсненні захисту прав споживачів, що підтверджується судовою практикою і практикою діяльності громадських організацій та органів місцевого самоврядування. Особливість

способів захисту прав споживачів полягає в тому, що в кожній конкретній ситуації вони можуть застосовуватися окремо або в сукупності.

В юридичній літературі применшується значення самозахисту як способу захисту порушених прав споживачів житлово-комунальних послуг. Така позиція не є правильною. Адже саме самостійне застосування оперативних способів захисту порушених прав є гарантом успішного вирішення конфлікту. Нажаль більшість споживачів стикнувшись із проблемою дуже рідко вживає заходи по припиненню порушення. Так, наприклад, при низькій температурі в приміщенні, що не відповідає встановленим нормативам, споживач самостійно утеплює вікна, облаштовує квартиру «теплою підлогою», встановлює додаткові секції опалювальних приладів або взагалі намагається встановити автономне опалення, тобто робить значні майнові витрати замість того щоб звернутися із претензією до виконавця послуги.

Загалом, у споживача житлово-комунальних послуг є широкий вибір можливостей для реалізації своїх прав та інтересів. Обов'язковість укладання договору на надання житлово-комунальних послуг, в якому фіксуються права і обов'язки як споживача, так і виконавця послуг. Існує думка, що укладання договору вигідно тільки виконавцю послуг, а на споживача такі договори лише накладають обов'язки. Але на нашу думку, укладання договору є гарантією перш за все для споживача. Адже правильно укладений договір надає можливість внести такі положення, що влаштовують саме споживача, зазначає ступінь відповідальності виконавця в разі ненадання або неналежного надання послуг.

Отже, у разі порушення виконавцем умов договору споживач повинен викликати представника виконавця для складання та підписання акта - претензії споживача, в якому зазначаються строки, види, показники порушень тощо. В майбутньому, якщо спір не буде розглянуто в добровільному порядку, споживач зможе звернутися за захистом порушеного права до суду саме із претензією як основним доказом вчинення порушення.

Акт складається споживачем та представником виконавця і скріплюється їхніми підписами. У разі неприбуття представника виконавця в погоджений умовами договору строк або відмови від підписання акта він вважається дійсним, якщо його підписали не менше трьох споживачі, які проживають в будинку, або виборна особа будинкового, вуличного, квартального чи іншого органу самоорганізації населення (наприклад, головний по будинку).

Акт-претензія споживача подається виконавцю, який у п'ятиденний строк вирішує питання про перерахунок розміру платежів або видає споживачеві обґрунтовану відмову в задоволенні його претензій. Виконавець може відмовити в задоволенні претензій споживача про відхилення показників у наданні послуг згідно з умовами договору на підставі даних реєстраційних технічних засобів, атестованих і опломбованих відповідними органами Держстандарту, та аналізу якості води на підставі проб, узятих безпосередньо відповідними органами санітарно-епідеміологічного нагляду.

Для того, щоб складений акт – претензія була чинною, наприклад, про недотримання температурного режиму в квартирі, необхідно дотримуватися наступних вимог:

- при вчиненні вимірювання термометр повинен бути спеціальний і повірений Держстандартом;
- вимірювання температури повітря проводиться в кожному приміщенні (включаючи кухню) на рівні 1,5 м від підлоги, їх показники заносяться в акт;
- для визначення середньої температури в квартирі, за величиною якої здійснюється нарахування плати, показники вимірювань температури повітря складаються, а їх сума ділиться на кількість вимірювань;
- в акті - претензії обов'язково має бути зазначено, що квартира утеплена, вимірювання проводилися в кожній кімнаті, у тому числі на кухні, в туалетній і ванній кімнатах (температура в квартирі складається не лише із тепла, що надається батареями опалення, а й електричними обігрівальними приладами,

теплом кухні, утепленнями квартири, вікон – саме тому важливим є здійснення вимірів по всій квартирі, а також самої батареї);

- акт - претензія складається у трьох примірниках і розсилається листами з повідомленням або надається особисто споживачем підпис відповідальної особи: перший - виконавцю, другий - в теплопостачальну організацію, а третій, з копіями квитанцій про їх розсилку або підписами відповідальних осіб, залишається у споживача.

Період часу, за який здійснюється перерахунок, починається тільки з моменту складення акта - претензії і продовжується до тих пір, поки комісія повторно не зробить виміри, які підтвердять підвищення температури до нормативної. Саме тому не потрібно зволікати із зверненнями, адже ретроспективної дії відповідальність в житлово-комунальних відносинах не має.

Особливістю, а водночас і складністю житлово-комунальних послуг є складність перевірки якості наданих послуг. Споживачу відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» гарантується право на інформацію, але на практиці здійснити перевірку якості наданих послуг дуже складно. Навіть в типовому договорі не містяться точні показники належно температури в квартирі, температури гарячої та холодної води, струм подачі води та показники інших послуг. Типовий договір містить лише відсилання на стандарти, нормативи, численні підзаконні акти, що значно ускладнює можливість споживача отримати інформацію про послуги, що надає виконавець. А тому і вимога захисту своїх прав споживачу ускладнюється.

Крім перелічених вище прав споживача суттєвим є і право споживача звертатися з інформаційним запитом та отримувати всю інформацію, яка стосується житлово-комунальних послуг. Часто на практиці виникають ситуації коли споживачів не сповіщають щодо тарифів на житлово-комунальні послуги, не проводиться надання квитанцій для оплати, а дізнатися про те які саме послуги має надавати виконавець – взагалі не є можливим. Порушуються вимоги щодо

надання споживачам інформації про служби, які обслуговують будинок, номери телефонів для аварійних ситуацій, відсутнє вчасне інформування про встановлення та зміну тарифів та інше.

Крім того актуальним є питання щодо якості наданих послуг. Відповідно до норм Порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 17 лютого 2010 р. N 151 споживачі мають право на зменшення плати за неякісно надані послуги. Але відстежити, встановити чи відповідають надані послуги нормативам та стандартам якості звичайному споживачу дуже складно.

На жаль від системи житлово-комунального господарства Радянського союзу нам дісталась не краща сторона – а саме - занедбана система подачі та транспортування теплоносіїв та води, ми загубили систему державних стандартів. На сьогодні практично відсутні державні стандарти щодо надання житлово-комунальних послуг, умови якості регулюються технічними умовами, які встановлюються самими виконавцями послуг і, звичайно, відображають інтереси постачальних компаній та виконавців послуг. Але навіть такі умови не є доступними споживачам і тому довести неякісність та неналежність виконання наданих послуг практично неможливо. Так, відносини щодо теплопостачання регулюються в Україні окрім спеціалізованого нормативного акту – Закону України «Про теплопостачання» визначаються і іншими документами - СНиПами, що діяли за часів радянського союзу і практично всі були відмінені ДБН України, які в свою чергу також часто втрачають силу та зазнають змін, а також КТМ. Щодо останнього акту - КТМ 204 Україна 244-94 «Норми та вказівки по нормуванню витрат палива та теплової енергії на опалення житлових та громадських споруд, а також на господарсько-побутові потреби в Україні» він продовжує діяти відповідно до Галузевої програми «Стандартизація та технічне регулювання у сфері житлово-комунального господарства на 2009-2020 роки»

затв. Наказ Міністерства з питань житлово-комунального господарства України 12.05.2009 № 133. Відповідно до даного Наказу визначаються і деякі інші нормативи житлово-комунальних послуг.

Іще одним способом захисту своїх прав у споживача житлово-комунальних послуг є право звертатися (скаржитися) в різні інстанції. Крім вищестоящих інстанцій можна звертатися із скаргами до прокуратури, до Міністерства юстиції за роз'ясненням окремих положень нормативно-правових актів або надання консультації щодо ситуації на її відповідність чинному законодавству, звертатися до органів місцевого самоврядування та, навіть, до Президента України.

Якщо перелічені способи не нададуть задоволення у вирішенні конфліктної ситуації, то споживач має право звертатися з позовами та скаргами до судових органів.