

### ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОКАЗАНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ ПОТРЕБИТЕЛЮ

В Конституции Украины, как и множества развитых стран, закреплены основные права и свободы человека, которые разделены на такие, что обеспечивают природное существование и социальное бытие, а государство как гарант исполнения конституционных норм должно обеспечить реализацию этого права. Создание комфортных условий проживания граждан есть неотъемлемая часть обеспечения бытия человека — гражданина, прямо определено Конституцией Украины.

Реализация закрепленного Конституцией права человека зависит в первую очередь от состояния жилищно-коммунального хозяйства Украины, а также от качества системы законодательства, призванного урегулировать отношения, возникающие при оказании жилищно-коммунальных услуг.

О том, что система предоставления коммунальных услуг в нашей стране далека от совершенства, знают все, такое состояние вызвано необходимостью реформирования жилищно-коммунального хозяйства Украины. Проблемами поставки (оказания) жилищно-коммунальных услуг в различное время занимались ведущие правоведы, ученые-юристы Украины, России и бывшего СССР М. И. Брагинский, Е. В. Блинкова, В. В. Витрянский, О. Н. Садилов, Р. Б. Шипка, В. К. Мамутов, В. П. Жушман, В. В. Луць, В. С. Щербина и др.

Согласно действующему законодательству Украины, в частности законам Украины «О защите прав потребителей», «О теплообеспечении», «Об электроэнергетике», а также части 3 статьи 20 Закона Украины «О жилищно-коммунальных услугах» жилищно-коммунальные услуги оказываются только на основании договора, заключенного между поставщиком и потребителем услуг. Порядок его заключения урегулирован ГК Украины. Так в соответствии со ст. 638 договор считается заключенным, если стороны в надлежащей форме достигли согласия по всем существенным условиям. Существенными условиями договора являются условие о предмете договора, условия, которые определены законом как существенные или являются необходимыми для данного вида договоров, а также все те условия, в отношении которых по заявлению хотя бы одной из сторон должно быть достигнуто согласие. Для определения существенных условий договора на оказание жилищно-коммунальных услуг обратимся к Закону Украины «О жилищно-коммунальных услугах». Так, в соответствии со ст. 26 Закона существенными условиями договора на оказание жилищно-коммунальных услуг являются:

- 1) наименование сторон;
- 2) предмет договора;
- 3) исчерпывающий перечень жилищно-коммунальных услуг, тарифы и их составляющие на каждую из этих услуг, общая стоимость услуг;

- 4) порядок уплаты за потребленные жилищно-коммунальные услуги;
- 5) порядок перерасчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги в случае их не предоставления или предоставления не в полном объеме, снижения их качества;
- 6) права и обязанности сторон;
- 7) порядок контроля и отчета сторон;
- 8) порядок измерения объемов и определение качества предоставленных услуг;
- 9) определение точек распределения, в которых происходит передача услуг от исполнителя/производителя потребителю;
- 10) порядок обслуживания сетей и распределение полномочий относительно их эксплуатации и восстановления (ремонта);
- 11) условия доступа в квартиру, дом, помещение, на земельный участок для устранения аварий, неполадок, осмотра сетей, снятия контрольных показателей средств учета;
- 12) порядок осуществления ремонта;
- 13) ответственность сторон и штрафные санкции за невыполнение условий договора;
- 14) порядок решения споров;
- 15) перечень форс-мажорных обстоятельств;
- 16) срок действия договора;
- 17) условия изменения, пролонгации, прекращения действия договора;
- 18) дата и место заключения договора.

Такой же перечень существенных условий предусмотрен и постановлением Кабинета Министров Украины № 630 от 21.07.2005 г. (с изменениями от 31.10.2007 г.) «Об утверждении Правил предоставления услуг централизованного отопления, снабжения холодной и горячей водой и водоотведения и типового договора о предоставлении этих услуг» (далее — Правила), «Об обеспечении потребителей природным газом» от 27.12.2001 г. и др.

Анализируя положения ст. 638 ГК Украины, устанавливающей понятие существенных условий, а также Постановление КМУ «Об утверждении правил предоставления услуг централизованного отопления, снабжения холодной и горячей водой и водоотведения и типового договора о предоставлении этих услуг», становится очевидным их противоречивость друг другу. Так, в соответствии с Правилами к существенным условиям договора на оказание услуг по снабжению холодной и горячей водой и водоотведения отнесено условие о «порядке перерасчета размера платы за жилищно-коммунальные услуги в случае их непредоставления или предоставления не в полном объеме, снижения их качества». Непонятно тогда, каков порядок применения положений ст. 526 ГК Украины в части исполнения взятых на себя обязательств. Согласно ст. 526 ГК обязательство должно быть выполнено надлежащим образом в соответствии с условиями договора, ст. 678 ГК устанавливает правовые последствия передачи товара ненадлежащего качества и устанавливает право покупателя потребовать от продавца либо изменение цены, либо устранение недостатков или воз-

мещение расходов на устранение недостатков товара. Статья 906 ГК предусматривает ответственность стороны за неисполнение или ненадлежащее исполнение взятых на себя обязательств, выраженную в возмещении убытков, положения типового договора предусматривают императивно осуществление перерасчета, что, на наш взгляд, противоречит положениям ГК Украины и предоставляет приоритеты исполнителю по отношению к потребителю. Так, в соответствии с проектом Жилищного кодекса в случае несвоевременной оплаты жилищно-коммунальных услуг квартиросъемщик или собственник обязан будет заплатить пеню, тогда как поставщик (исполнитель) в соответствии с Правилами только осуществить перерасчет за некачественно оказанную услугу. Так, к примеру, если поставщик тепловой энергии на протяжении всего отопительного сезона будет подавать тепловую энергию не соответствующей требованиям СНиП, то потребитель все равно должен будет их оплачивать, так как по отношению к нему могут применить взыскание в виде неустойки, выраженной в пене. Тогда как потребитель должен будет доказывать, что услуга некачественная и даже если он докажет факт ненадлежащего исполнения обязательств, то исполнитель должен будет произвести всего лишь перерасчет. Думается, что такой подход к установлению ответственности не соответствует принципам гражданского права.

Как видно из названия Постановления КМУ «Об утверждении Правил предоставления услуг централизованного отопления, снабжения холодной и горячей водой и водоотведения и типового договора о предоставлении этих услуг», Кабинет Министров утвердил типовую форму договора, который носит общеобязательный характер и без его наличия все иски в суд, как поставщика, так и потребителя, являются юридически необоснованными. Таким образом, если потребитель не согласен с условиями, прописанными в типовом договоре, он все равно должен их подписать, так как ему могут отказать в оказании услуг, или если услуга оказана некачественно, то он лишается возможности обратиться в суд. На наш взгляд, государство, приняв такой нормативный акт, защищает не слабую сторону, а лоббирует интересы производителей (исполнителей) услуг.

Для анализа сложившиеся ситуации в жилищно-коммунальной сфере рассмотрим механизм предоставления коммунальных услуг», а также механизм установления тарифов на них. Анализируя состояние коммуникаций тепло-снабжения, водоснабжения, а также водоотведения, можно прийти к выводу, что система централизованного снабжения населения теплом, холодной и горячей водой превратилась в систему захоронения части ресурсов, а также загрязнения окружающей среды (канализационные стоки). Причем все сверхнормативные потери в части потребления тепловой энергии, горячей и холодной воды, а также затраты на устранение порывов коммуникаций включены в расчет тарифов, хотя поставщик пытается уверить потребителей в том, что потери сверх норм лежат якобы на нем.

Свидетельством того, что производитель (исполнитель) услуг включает сверхнормативные потери в тарифы на оказание услуг, является то, что периодичес-

ки они обращаются в государственные органы с просьбой о пересмотре стоимости услуг. А те законно нормированные потери в 13% не в состоянии покрыть потери, возникающие из-за отсутствия четкого сбалансированного управления производством и просчетов руководителей предприятий поставщиков (исполнителей). Зачастую в г. Харькове можно наблюдать картину, когда неделями не устраняются протечки в трубопроводах, через которые вытекает огромное количество холодной воды, месяцами парит земля, что является свидетельством протечки в теплотрассах или отсутствия на трубопроводах теплоизоляции. На наш взгляд, такое состояние дел в жилищно-коммунальной сфере обусловлено отсутствием законодательно закрепленной ответственности должностных лиц за качество подготовки систем тепло-, водоснабжения к их эксплуатации, а также отсутствием специального закона в части установления норм потребления холодной, горячей воды на одного человека. Принятый КМУ нормативный акт «Об установлении норм пользования жилищно-коммунальными услугами гражданами, имеющими льготы по их оплате» от 01.08.1996 г. № 879 возлагает эту обязанность на органы местного самоуправления. Поэтому многие коммунальные предприятия свою бесхозяйственность прячут в повышении норм потребления на человека, используя положения Закона «О жилищно-коммунальных услугах», согласно которому утверждение норм потребления и качества жилищно-коммунальных услуг, так же как и контроль за их соблюдением, является компетенцией органов местного самоуправления.

Анализируя потребления холодной и горячей воды жителей г. Харькова, Харьковская правозащитная группа (ХПГ) потребовала, чтобы КП «Вода» пересчитало нормы расхода воды населением, так как они явно завышены. Об этом красноречиво говорит статистика показаний приборов учета холодной и горячей воды потребителей, у которых они установлены. Также неоспорим факт меньших затрат при индивидуальном отоплении и горячем водоснабжении в сравнении с оплатой по тарифам. Согласно опубликованным данным, в Украине в начале XXI века удельное водопотребление достигло в среднем 370 л/сут на 1 человека, а среднесуточное потребление воды 1 жителя Киева составило 410–450 л/сут. Суточная норма потребления горячей воды на человека составляет 105 л, а тариф рассчитывался с учетом температуры в 55 градусов. Как видно из приведенных данных, расход воды на каждого человека достаточно большой и оплату при отсутствии прибора учета воды каждый житель осуществляет с учетом приведенной нормы, которую, совершенно очевидно, он потребить не в состоянии. Таким образом большинство граждан — потребителей воды оплачивают фактически не потребленную воду, что, на наш взгляд, должно образовывать чистую прибыль предприятию. Тогда встает вопрос, откуда у горводоканала убытки и почему возникает необходимость увеличения цен на оказываемые услуги водоснабжения. Кроме того, следует отметить, что согласно ст. 526 ГК Украины и Правилам условие о предмете относится к существенным, следовательно, характеристика этого предмета также относится к существенным условиям или является неотъемлемой частью предмета. Так в соответствии с ГОСТ 2874-82 «Вода питьевая, Гигиенические тре-

бования и контроль над качеством», СНиП 2.04.02-84 «Водоснабжение», ДБН 360-92 «Градостроительство» как горячая, так и холодная вода не соответствует качественным показателям, указанным в перечисленных нормах.

Свидетельством данного факта являются неоднократные заявления в СМИ санитарных врачей о случаях наличия в наших трубопроводах возбудителей гепатита, брюшного тифа. А выступление по телевидению директора Института воды указывает на то, что в связи с тем, что в Украине большая часть водопроводов изношены и в процессе транспортировки к кранам потребителей вода теряет качественные характеристики питьевой воды, а приобретает всего лишь характеристики технической воды. Исходя из этого очевидно, что потребитель получает товар не соответствующий показателям качества, а следовательно, поставщик (исполнитель) постоянно нарушает условие договора, что должно повлечь за собой наказание, а не перерасчет за некачественно оказанную услугу, как это предусмотрено одним из существенных условий договора. Кроме того, на наш взгляд, учитывая состояние водопроводных сетей и в целях недопущения нанесения вреда здоровью потребителей, в Украине необходимо отойти от практики централизованного обеспечения питьевой водой. Необходимо установить локальные очистные станции, воду к локальным очистным станциям подавать техническую, которая после очистки не будет нуждаться в транспортировке по грязным водопроводам, а будет подаваться непосредственно в дома. Тогда расчет тарифа за услугу водоснабжения будет осуществляться с учетом поставки не «питьевой воды», а «технической», что существенно снизит ее стоимость.

Оказание услуги по теплообеспечению тоже, на мой взгляд, оставляет желать лучшего и в первую очередь потому, что система законодательства, регулирующая данный вид правоотношений, не соответствует требованиям времени. Так, Закон Украины «О теплоснабжении» по своей сути регулирует отношения по теплоснабжению в общем, никакой конкретики в части теплообеспечения потребителей-граждан. Все регулирование отдано на откуп подзаконным актам, которые в основном стоят на защите отраслевых интересов. Так, в соответствии с Законом потребитель практически не может реализовать свое право на установление автономного отопления, так как исполнитель в данном случае теряет клиента, поэтому подзаконный акт делает практически невозможным установление автономного отопления или отказ от централизованных услуг. При этом необходимо учесть, что коль отношения по теплоснабжению по своей сути являются договорными и урегулированы публичным договором, то согласно ст. 633 ГК потребитель может его расторгнуть в любое время (предположим, что он больше не нуждается в таких услугах). Оказывается, все не так просто. Эти услуги тебе навязываются под любым предлогом, при этом не учитываются интересы потребителя в части необходимой ему температуры, она устанавливается органами местного самоуправления, тогда стоит вопрос, зачем мне такие услуги, которые не соответствуют моим потребностям. Поэтому законодателю необходимо определиться, то ли это договорные отношения, тогда их необходимо привести в четкое соответствие с требованием ГК Украи-

ны, или это административные — императивно установленные. Вызывает недоумение у потребителя процесс установления температуры теплоносителя или, скорее, что есть предметом данного договора. В соответствии с Типовым договором «О предоставлении услуг централизованного отопления, поставки холодной, горячей воды и водоотведения» в редакции постановления Кабинета Министров Украины от 03.09.2009 г. предметом договора являются услуги централизованного отопления, поставки холодной, горячей воды и водоотведения. Только при анализе п. 1 Типового договора (условие о предмете) нет характеристик предмета договора, что является неотъемлемой частью условия о предмете. В связи с этим встает вопрос, каким же образом реализовать потребителю свои права, закрепленные в п. 16 Типового договора, на качественные услуги, если в условии о предмете они не определены.

Согласно вышеупомянутым Правилам температура в нашей квартире должна быть не ниже 18 градусов, то есть показателем качества услуги будет считаться внутренняя температура в 18 градусов. Вызывает сомнение выполнение обязательств по предоставлению качественных услуг поставщиком (исполнителем), без учета теплоотдачи электроприборов (телевизор, холодильник, электрические лампочки и др.), газовой плиты на кухне, периодически работающих в течение дня. Доказательством того, что они оказывают влияние на подогрев воздуха, является то, что ночью, когда все отключено, температура ниже 18 градусов. Следовательно, поставщик (исполнитель), оказывая некачественные услуги, взимает стоимость как за качественно оказанную услугу, кроме этого, непонятно, почему установлена температура в 18 градусов и почему не учитываются индивидуальные особенности потребителей (в детском саду, в больнице температура должна быть выше 18 градусов). Для решения данной проблемы, на мой взгляд, необходимо в Закон «О теплоснабжении» внести дополнение и установить минимальную температуру теплоносителя, которую привязать к условиям, установленным в СНиП. Кроме этого, учитывая состояние магистральных трубопроводов отопления и изоляции, их протяженность, стоит задуматься о целесообразности использования централизованного отопления, так как из-за ветхости трубопроводов невозможно поддерживать проектное давление в трубопроводах, что дает теплопотери при транспортировке тепловой энергии. На мой взгляд, применение локальных теплогенерирующих установок уменьшит протяженность трубопроводов, а следовательно, и теплопотери, к тому же их ремонт будет осуществляться с меньшими затратами, а следовательно, и стоимость услуг теплоснабжения будет ниже.

В соответствии со ст. 13 Закона Украины «О теплоснабжении» к компетенции органов местного самоуправления относится и установление для соответствующей территориальной громады в порядке и границах, определенных законодательством, тарифов на тепловую энергию. Проанализируем порядок установления тарифов на тепловую энергию. Как было упомянуто выше, температура теплоносителя устанавливается в зависимости от внешней температуры воздуха, график температуры теплоносителя согласовывается с органами местного самоуправления. Исходя из этого совершенно очевидно, что от внешней

температуры воздуха и зависит, до какой температуры будет подогрет теплоноситель. Если внешняя температура воздуха ниже, то и теплоноситель нагревают больше, если выше — нагревают меньше, следовательно, затраты на создание единицы продукции также колеблются в зависимости от внешней температуры воздуха. Таким образом, при расчете фактической стоимости оказания услуг теплоснабжения (он должен производиться ежемесячно) исполнитель (поставщик) обязан корректировать тариф с учетом действительной внешней температуры окружающей среды. В настоящий момент средняя действительная температура окружающего воздуха в отопительный сезон давно уже выше принятой к расчету по региону.

В Законе Украины «О теплоснабжении», а именно в ст. 6, закреплены принципы государственной политики в сфере теплоснабжения. Анализируя их и выше изложенное, очевидно, что практически все принципы носят всего лишь декларативный характер, все они нарушаются, причем исполнителем (поставщиком), а также государственными органами, призванными осуществлять не только управление, но и контроль за соблюдением как действующего законодательства, так и закрепленных принципов. Исходя из этого становится очевидным, что пока регулирование отношений в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг будет осуществляться на основе администрирования с использованием Типовых договоров (которые не учитывают взаимные интересы сторон), а не полноценным гражданско-правовым договором, состояние дел в жилищно-коммунальной сфере не улучшится. Пока государство в лице государственных органов будет осуществлять регулирование этой сферы по принципу, есть на кого переложить ответственность и с кого взять средства на покрытие бесхозяйственности (бездеятельности) руководителей компаний поставщиков (исполнителей) коммунальных услуг — значит процесс «регулирования» осуществляется. Примером такого отношения государства и его органов, в том числе и Верховной Рады (представителей народа, «защищающих интересы народа»), является недавно принятый Жилищный кодекс, который предусматривает одностороннюю ответственность при оказании жилищно-коммунальных услуг. Так, Кодекс предусматривает при наличии задолженности по уплате за потребленные коммунальные услуги взимать пеню, тогда как ответственность поставщика (исполнителя) остается прежней — всего лишь перерасчет за некачественно оказанную услугу. Как видно, о взаимной ответственности речи не идет, так же как и о том, что Закон в равной степени должен защищать интересы участников данных правоотношений.

#### *Литература*

1. Конституція України. — Х. : Одіссей, 2003. — 56 с.
2. Цивільний кодекс України : коментар. — Х. : Одіссей, 2003. — 832 с.
3. Закон України «Про житлово-комунальні послуги» [Електронний ресурс] // Сервер Верховної Ради України. — Режим доступу : // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
4. Закон України «Про теплозабезпечення» [Електронний ресурс] // Сервер Верховної Ради України. — Режим доступу : // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
5. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. ( у редакції Закону № 3161-IV від 1 грудня 2005 р. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : // [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).

6. Постановление Кабинета Министров Украины «Об утверждении правил предоставления услуг централизованного отопления, снабжения холодной и горячей водой и водоотведения и типового договора о предоставлении этих услуг» № 630 от 21.07.2005 г. (с изменениями от 31.10.2007 г.).

### Анотація

*Сергієнко В. В. Правове регулювання надання побутових послуг споживачу. — Стаття.*

Стаття присвячена аналізу ситуації, що виникає при наданні житлово-комунальних послуг, та особливостям їх регулювання, порядку встановлення відповідальності сторін за недотримання деяких положень чинного законодавства. Соціальна перебудова в Україні, як і в багатьох країнах, включає створення комфортних умов мешкання громадян, що є невід'ємною частиною забезпечення побуту людини-громадянина, що прямо визначено у Конституції України.

*Ключові слова:* житлово-комунальні послуги, постачальник, виконавець, споживач, тариф, магістральні трубопроводи, істотні умови, договір, типовий договір.

### Аннотация

*Сергиенко В. В. Правовое регулирование оказания бытовых услуг потребителю. — Статья.*

Статья посвящена анализу сложившейся ситуации при оказании жилищно-коммунальных услуг и особенностям их регулирования, порядку установления ответственности сторон при несоблюдении отдельных положений действующего законодательства. Социальные преобразования в Украине, как и в других государствах, включают в себя создание комфортных условий проживания граждан, что является неотъемлемой частью обеспечения быта человека-гражданина, что прямо определено Конституцией Украины.

*Ключевые слова:* жилищно-коммунальные услуги, поставщик, исполнитель, потребитель, тариф, магистральные трубопроводы, существенные условия, договор, типовой договор.

### Summary

*Sergienko V. V. Legal Regulation of the Provision of Consumer Services to the Consumer. — Article.*

This article analyzes the current situation in the provision of municipal services and features of their regulation. Order to establish liability of the parties at non-observance of certain provisions of existing legislation. Social transformation in Ukraine as in other states include the creation of comfortable living conditions of citizens, that is an integral part of ensuring that human existence — a citizen, right by the Constitution of Ukraine.

*Keywords:* public utilities, suppliers performer, consumer, rate, pipelines, essential conditions, contract, standard contract.

УДК 347.721(477)

*О. В. Зудіхін*

## ЗАХИСТ ПРАВА НА УЧАСТЬ У ТОВАРИСТВІ ТА ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ДІЯЛЬНІСТЬ ТОВАРИСТВА СУБ'ЕКТАМИ КОРПОРАТИВНИХ ВІДНОСИН ЗА ЦИВІЛЬНИМ ЗАКОНОДАВСТВОМ УКРАЇНИ

Статус учасника господарського товариства дозволяє особі мати не тільки певні права, пов'язані із отриманням прибутку та матеріальними благами, а також певні права, які визначають його як суб'єкта корпоративних відносин