МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ВНУТРІШНІХ СПРАВ

**Коршакова Оксана Миколаївна**

УДК 347.4/5

**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ: ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ**

Спеціальність 12.00.03 –цивільне право і цивільний процес;

сімейне право; міжнародне приватне право

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня

кандидата юридичних наук

Харків–2015

*Дисертацією є рукопис.*

Робота виконана на кафедрі правового забезпечення господарської діяльності факультету права та масових комунікацій Харківського національного університету внутрішніх справ Міністерства внутрішніх справ України.

**Науковий керівник:** кандидат юридичних наук, професор

**СЕРГІЄНКО Валерій Вікторович,**

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця,

завідувач кафедри правового регулювання економіки.

**Офіційні опоненти:** доктор юридичних наук, професор

**КІЗЛОВА Олена Сергіївна,**

Міжнародний гуманітарний університет, завідувач кафедри цивільного та господарського права і процесу;

кандидат юридичних наук

**ТОПОРКОВА Марина Миколаївна,**

Харківський торговельно-економічний інститут Київського національного торговельно-економічного університету,

доцент кафедри туризму та соціальних наук.

Захист відбудеться 01 липня 2015 р. о 10 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 64.700.08 Харківського національного університету внутрішніх справ за адресою: 61080, м. Харків,   
просп. 50-річчя СРСР, 27.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Харківського національного університету внутрішніх справ за адресою:   
61080, м. Харків, просп. 50-річчя СРСР, 27.

Автореферат розісланий 29 травня 2015 р.

**Вчений секретар**

**спеціалізованої вченої ради К.В. Коваленко**

**ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ**

**Актуальність теми.** Розвиток української держави неможливий без належного правового підґрунтя. Сучасний етап характеризується активним реформуванням усіх галузей національного господарства. Відповідно до ст. 48 Конституції України держава має забезпечити людині гідний рівень життя, а отже, основними принципами, на яких базується державна політика в Україні, є принцип пріоритету прав і свобод людини та верховенства права. Неможливість здійснення моніторингу вчасного контролю за виконанням положень чинного законодавства щодо надання житлово-комунальних послуг та значні масштаби порушень порядку надання вказаних послуг створюють загрози для адекватної охорони та захисту прав споживачів. Тому захист прав споживачів житлово-комунальних послуг та удосконалення чинного законодавства набуває все більшого значення.

Забезпечення належного рівня уваги до інтересів споживачів, а також здійснення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг є обов’язком держави. Але захист прав споживачів не є можливим без належного рівня правової бази, гармонічної системи розгалуженого чинного законодавства, однорідної судової практики (яка хоч і не є офіційним джерелом права, але виступає індикатором фактичних відносин), адекватної відповідності вимогам сучасного світу, зміни сталих уявлень про роботу житлово-комунального господарства. Негативність ситуації, що склалась наразі в Україні у сфері захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, ускладнюється також тим, що правотворчий процес втратив свою системність, окремі нормативні акти тільки фрагментарно регулюють відносини щодо надання вказаних послуг, а відсутність глибоких наукових досліджень негативно позначається на правозастосовній діяльності. Чинна правова база не відповідає потребам сьогодення та фактичним відносинам, що склалися у сфері захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, і потребує дослідження з метою подальшого вдосконалення.

Враховуючи вищевказане актуальним є дослідження сучасного стану захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг з урахуванням судової практики, потреб цивільного та господарського обігу і тенденцій розвитку цивілістики. З огляду на положення Закону України «Про житлово-комунальні послуги» відносини при наданні житлово-комунальних послуг будуються на договірній основі з використанням конструкцій типових публічних договорів та договорів приєднання. Тому актуальним є звернення уваги і на договірну відповідальність за порушення порядку надання житлово-комунальних послуг.

Теоретичною основою даного дисертаційного дослідження стали праці видатних цивілістів та фахівців з історії та теорії держави та права, правознавців дореволюційної Росії, науковців радянського періоду та вітчизняних вчених-юристів, а саме: С. С. Алексєєва, М. І. Брагінського, С. М. Братуся, Є. В. Вавіліна, В. В. Вітрянського, М. К. Галянтича, В. П. Грібанова, О. В. Дзери, А. С. Довгерта, О. О. Кармази, В. М. Коссака, О. О. Красавчикова, Н. С. Кузнєцової, В. В. Луця, Є. О. Суханова, А. А. Телестакової, Г. Ф. Шершеневича, Р. Б. Шишки та багатьох інших авторів, предметом дослідження яких стали окремі дискусійні аспекти проблеми захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг. Певні проблеми захисту прав споживачів безпосередньо досліджувались у роботах Г. А. Осетинської, С. А. Косінова, О. П. Письменної, А. В. Рабінович. Питання щодо врегулювання окремих видів комунальних послуг та договорів у сфері надання житлово-комунальних послуг досліджувались у працях Р. М. Гейнц, С. С. Мирзи, Г. В. Мозгової, М. М. Топоркової, проблеми судового захисту прав споживачів були розглянуті в роботі Ю. Ю. Рябченка, аспект господарсько-правової відповідальності за порушення прав споживачів вивчався в дослідженні Л. Р. Левчука.

**Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Тема дисертації затверджена Вченою радою Навчально-наукового інституту права та масових комунікацій Харківського національного університету внутрішніх справ (протокол № 10 від 27.12.2010 р.). Дисертаційна робота виконана відповідно до плану науково-дослідницьких робіт кафедри правового забезпечення господарської діяльності факультету права та масових комунікацій ХНУВС на виконання Концепції Державної цільової програми захисту прав споживачів, Програми «Пріоритетні напрями наукових досліджень Харківського національного університету внутрішніх справ на 2011–2014 роки» та відповідно до положень Закону України «Про Загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009–2014 роки».

**Мета і задачі дослідження.** Мета дисертаційного дослідження полягає у визначенні основних форм і способів здійснення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, а також у розробленні теоретичних і практичних положень, спрямованих на вдосконалення цивільно-правового регулювання діяльності з надання житлово-комунальних послуг та забезпечення захисту прав споживачів.

Для досягнення зазначеної мети в рамках дисертаційного дослідження поставлено такі задачі:

– відстежити історію розвитку законодавства щодо захисту прав споживачів, встановити момент виникнення законодавства щодо регулювання захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг та дати характеристику цього законодавства;

– визначити сторони договорів щодо надання житлово-комунальних послуг та розглянути правовий статус споживача;

– з’ясувати специфіку житлово-комунальної послуги;

– визначити основні показники якості житлово-комунальних послуг з метою всебічного та повного здійснення захисту прав споживачів та запобігання вчиненню їх порушень;

– встановити та вивчити основні форми та способи захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг;

– упорядкувати виконання договірних зобов’язань і цивільно-правову відповідальність за порушення прав споживачів житлово-комунальних послуг;

– виробити обґрунтовані пропозиції і рекомендації щодо вдосконалення чинного законодавства у сфері надання житлово-комунальних послуг, захисту прав споживачів даних послуг, а також практики застосування законодавства та договорів.

*Об’єктом дослідження* є суспільні відносини, що виникають і складаються в процесі надання житлово-комунальних послуг та захисту прав та законних інтересів їх споживачів, розглянуті в теоретичному і практичному аспектах.

*Предметом дослідження* є цивільно-правовий аспект здійснення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг.

**Методи дослідження.** У ході проведення дослідження використовувалися загальнонаукові методи пізнання соціально-правових явищ і положення цивільно-правової науки та чинного законодавства України. Історичний та історично-порівняльний методи дали можливість проаналізувати специфіку історичного розвитку та становлення цивільно-правового регулювання захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, що дозволило виявити основні тенденції, характерні для розвитку його регулювання на сучасному етапі (підрозділ 1.1). З використанням комплексного методу було проаналізовано зміст нормативних актів України, які регулюють відносини з надання житлово-комунальних послуг та захисту прав їх споживачів (підрозділ 1.3). Міжгалузевий метод юридичних досліджень дозволив розглянути особливості цивільно-правового захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг і його значення в сучасному соціально-економічному та правовому середовищі (підрозділи 1.2, 1.4). Формально-юридичний і порівняльно-правовий методи використовувались у ході дослідження норм чинного національного законодавства та законодавства інших держав щодо захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, а також для з’ясування договорів надання житлово-комунальних послуг (підрозділи 1.2, 2.2, 2.4). Перспективний метод застосовувався з метою вироблення пропозицій щодо вдосконалення чинного законодавства та правозастосовної практики, оптимізації здійснення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг (підрозділи 2.1, 2.3).

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в системному дослідженні генезису захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг та вивченні механізму захисту прав споживачів за допомогою цивільно-правових засобів. Наукова новизна дослідження конкретизується у науково-теоретичних положеннях, висновках та пропозиціях, основними з яких є наступні:

*вперше:*

– запропоновано віднести до споживачів житлово-комунальних послуг поряд із фізичними особами юридичних осіб, що відповідають певним вимогам. До юридичних осіб – споживачів житлово-комунальних послуг належать непідприємницькі юридичні особи, які до собівартості виробленої продукції або наданих послуг не закладають вартість житлово-комунальних послуг;

– у зв’язку з розвитком діяльності об’єднань співвласників багатоквартирних будинків та інших посередників у сфері надання житлово-комунальних послуг обґрунтовано доцільність укладення в даному випадку багатостороннього договору, однією зі сторін якого обов’язково має бути споживач;

– сформульовано визначення поняття житлово-комунальної послуги як об’єкта цивільних прав, а саме: житлово-комунальна послуга є діяльністю з приводу забезпечення комфортних умов проживання та життєдіяльності споживачів. Під комфортними умовами проживання та життєдіяльності розуміються умови, що поліпшують існуючі державні нормативи, встановлені чинним законодавством, зокрема санітарно-епідеміологічні норми та будівельні нормативи і правила;

– доповнено механізм правового регулювання щодо захисту прав споживачів, зокрема запропоновано визначити договір як спосіб регулювання відносин з приводу захисту житлово-комунальних послуг;

– обґрунтовано необхідність введення рівної відповідальності всіх учасників відносин щодо надання житлово-комунальних послуг;

*удосконалено:*

– класифікацію неюрисдикційних способів захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, зокрема положення про можливість застосування заходів оперативного впливу з боку споживача житлово-комунальних послуг (наприклад, одностороння відмова від виконання договору або виконання певних робіт, послуг, що не виконані або виконані неналежним чином, за рахунок боржника);

– положення про недоцільність використання при укладенні договору щодо надання житлово-комунальних послуг типового договору, зважаючи на те, що типовий договір не є цивільно-правовою конструкцією та порушує основні принципи доктрини цивільного права, а також права споживачів;

– перелік істотних умов договору щодо надання житлово-комунальних послуг, до яких віднесено, окрім предмета і ціни договору, порядку оплати, періодичності та строків надання житлово-комунальних послуг, якісні показники наданих послуг та визначення відповідальності сторін;

*дістали подальшого розвитку:*

– положення про необхідність доповнення способів захисту цивільних прав та інтересів, передбачених ч. 2 ст. 16 ЦК України, пунктом 11 «Визнання договору неукладеним» зважаючи на те, що визнати недійсним можна лише той договір, який був укладеним, тобто договір, у якому сторони досягли згоди щодо всіх істотних умов, їхнє волевиявлення було вільним, а також було дотримано належної форми;

– положення про те, що компенсація завданої моральної шкоди є самостійним правом споживача і може застосовуватись не тільки як доповнення до компенсації матеріальної шкоди, а також обґрунтування положення доцільності встановлення розміру моральної шкоди постраждалою стороною, при цьому суд лише встановлює, чи мало місце порушення права.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що отримані результати і вироблені на їх основі практичні пропозиції сприятимуть розвитку теорії цивільного права, а також можуть бути підґрунтям для наукового підходу під час розроблення нормативно-правової бази, що регламентує правовідносини з приводу надання житлово-комунальних послуг та захисту прав їх споживачів.

Сформульовані в дисертації висновки і пропозиції можуть бути використані для розроблення нових і коригування чинних цивільно-правових норм, що регулюють правовідносини з приводу надання житлово-комунальних послуг та захисту прав споживачів, у наукових і навчальних цілях, а також у правозастосовній практиці.

**Апробація результатів дисертації.** Дисертація обговорювалась на спільному засіданні кафедри цивільного права та процесу, кафедри правового забезпечення господарської діяльності факультету права та масових комунікацій та кафедри охорони інтелектуальної власності, цивільно-правових дисциплін факультету підготовки фахівців для підрозділів боротьби з кіберзлочинністю та торгівлею людьми Харківського національного університету внутрішніх справ, де отримала схвалення. Основні результати дисертаційного дослідження були оприлюднені на науково-практичних конференціях та круглому столі: «Методологія дослідження проблем цивільного права та процесу» (м. Харків, 26 трав. 2012 р.); «Актуальні питання інтелектуальної власності та інноваційного розвитку» (м. Харків, 15–16 листоп. 2012 р.); «Реформування національного та міжнародного права: перспективи та пріоритети» (м. Одеса, 1–2 лют. 2013 р.); «Вітчизняна юридична наука в умовах сучасності» (м. Харків, 11–12 трав. 2013 р.); «Проблеми цивільного права та процесу» (м. Харків, 25 трав. 2013 р.); «Проблеми цивільного права та процесу» (м. Харків, 7 черв. 2014 р.); «Проблеми здійснення та захисту суб’єктивних цивільних прав» (м. Севастополь,   
5–6 жовт. 2012 р.).

**Публікації.** Основні теоретичні та практичні положення і висновки дисертаційного дослідження відображено в шести статтях, що опубліковані в наукових фахових виданнях України, та одній статті, яка вийшла друком у закордонному науковому виданні, а також у семи тезах доповідей на науково-практичних конференціях та круглому столі.

**Структура дисертації.** Дисертація складається зі вступу, двох розділів, що об’єднують вісім підрозділів, висновків до кожного розділу та загальних висновків, а також зі списку використаних джерел   
(218 позицій). Загальний обсяг дисертації становить 210 сторінок, з них основного тексту – 188 сторінок.

**ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ**

У **вступі** обґрунтовано актуальність теми дослідження, окреслено її зв’язок з науковими програмами, планами, темами, визначено мету та задачі, об’єкт і предмет, методи дослідження, подано інформацію про наукову новизну та практичне значення одержаних результатів, наведено відомості щодо апробації положень роботи та публікацій.

**Розділ 1 «Загальна характеристика правовідносин щодо цивільно-правового захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг»** складається з чотирьох підрозділів, у яких охарактеризовано сутність правовідносин, що виникають з приводу здійснення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, висвітлено історію розвитку законодавства щодо захисту прав споживачів, надання послуг та зокрема захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг.

У *підрозділі 1.1 «Генезис розвитку законодавства щодо регулювання відносин з приводу захисту прав споживачів»* розглянуто питання становлення та розвитку поняття споживача житлово-комунальних послуг та системи законодавства щодо захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг.

Аналіз історії розвитку законодавства з приводу захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг дозволив з’ясувати, що основоположні принципи захисту прав споживача, як наслідку поступового розвитку відносин купівлі-продажу, були закладені за часів римського права та мали закріплення ще у звичаєвому праві Київської Русі. Такий висновок зроблено виходячи з того, що, укладаючи договір купівлі-продажу, покупець мав на меті споживання товару, а отже, набував статусу споживача.

Визначено, що розвиток цивільного права уможливив виокремлення із зобов’язального права договори виконання робіт, а в подальшому – договори надання послуг. Із появою тепло- та водокомунікацій у житлі виникла потреба у врегулюванні відносин щодо обслуговування цих комунікацій та порядку надання вказаних послуг. А отже, закладаються основи правового регулювання відносин з приводу надання житлово-комунальних послуг та захисту прав їх споживачів. Перше законодавство становлять нормативні акти ще дореволюційної епохи (наприклад, Цивільне уложення 1825 р., Квартирний закон Тимчасового уряду від 4 серпня 1917 р.) та положення органів влади Радянського Союзу 1918–1920 років (Цивільний кодекс УРСР 1922 р.).

Підкреслено, що законодавство стосовно захисту прав споживачів та житлове право часів Радянського союзу заклало базу чинного законодавства України з питань захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг. При цьому зазначено, що, хоча сьогодні Україна є державою з ринковою економікою, регулювання відносин з приводу надання житлово-комунальних послуг здійснюється за колишньою адміністративно-плановою системою, що є недопустимим, адже створює непорозуміння щодо власника житла, енергетичних ресурсів, суб’єктного складу відносин з приводу надання житлово-комунальних послуг, що, у свою чергу, негативно відображається на системі захисту прав споживачів цих послуг.

У *підрозділі 1.2 «Характеристика сучасного законодавства в сфері захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг»* здійснено всебічний аналіз чинного вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг. Відзначено, що до числа нормативно-правових актів, які регулюють захист прав споживачів житлово-комунальних послуг, входять, крім Конституції України та Цивільного кодексу України, закони України «Про захист прав споживачів» та «Про житлово-комунальні послуги», а також значна кількість інших нормативно-правових актів, на рівні як законів, так і підзаконних актів.

Визначено, що у випадках, коли житлово-комунальні послуги надаються фізичній особі, що використовує їх в особистих, побутових цілях, не пов’язаних зі здійсненням підприємницької діяльності, на ці відносини поширюються положення законодавства про захист прав споживачів, а саме Закон України «Про захист прав споживачів», який закріплює загальні принципи державної політики у сфері захисту прав споживачів у разі придбання товарів, виконання робіт та отримання послуг. Зауважено, що обмеження сфери дії споживчого законодавства лише для споживача – фізичної особи є недоцільним. Адже на підставі постанови Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» можна дійти висновку, що юридична особа, яка споживає житлово-комунальні послуги для власних потреб, що забезпечують життєдіяльність її працівників, та без мети отримання прибутку, може розглядатись як споживач. У даному випадку більш вірним є визначення споживача в Законі України «Про житлово-комунальні послуги», за яким споживачем є фізична чи юридична особа, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу. Запропоновано власне визначення споживача житлово-комунальних послуг: споживач житлово-комунальних послуг – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов’язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов’язків найманого працівника, а також непідприємницькі юридичні особи, до собівартості продукції або послуг яких не закладається вартість житлово-комунальних послуг.

Вказано, що Закон України «Про захист прав споживачів» містить загальні способи захисту прав споживачів, але більшість з них застосувати в разі порушення вимог щодо надання житлово-комунальних послуг не є можливим. Зокрема це стосується заміни товару, безоплатного усунення недоліків, тому що комунальні ресурси споживаються відразу, причому процес їх споживання тісно пов’язаний з процесом їх передачі споживачеві. Так, при наданні житлово-комунальних послуг із порушенням вимог щодо температури гарячої води усунення недоліків можна вимагати лише щодо ресурсів, які споживач отримає в майбутньому. Щодо неотриманих або отриманих неякісних житлово-комунальних послуг споживач може лише розраховувати на перерахунок плати. Це, на нашу думку, не відповідає нормам Цивільного кодексу, тому що ці випадки варто розглядати як невиконання умов договору та постачання бракованого товару, який не може бути оплачений, а отже, постачальник повинен здійснити не перерахунок вартості, а повернути споживачу кошти.

Наголошено, що сьогодні правове регулювання надання житлово-комунальних послуг здійснюється на основі розгалуженої системи нормативних актів, більшість з яких є відомчими актами, що суперечать один одному і водночас не враховують окремі аспекти сучасного стану надання житлово-комунальних послуг. Крім того, вказані послуги мають надаватися на основі укладеного письмового договору, що містить всі істотні умови, до яких, окрім предмета і ціни договору, порядку оплати, періодичності та строків надання житлово-комунальних послуг, належать якісні показники наданих послуг та визначення відповідальності сторін.

У *підрозділі 1. 3 «Правовідносини за участю споживачів житлово-комунальних послуг та зміст їх суб’єктивних прав»* з’ясовано, що суб’єктами у правовідносинах, які виникають з приводу надання житлово-комунальних послуг, виступають, з одного боку, споживач, з іншого – особи, що є виконавцями, надавачами житлово-комунальних послуг. Споживачі як суб’єкти цивільних прав реалізують свою правосуб’єктність шляхом вступу до договірних відносин. Відносини з приводу захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг виникають при відшкодуванні шкоди, завданої ненаданням або неналежним наданням житлово-комунальних послуг, а їх сторонами виступають споживачі як постраждала сторона та особа, зобов’язана відшкодувати завдану шкоду, – виконавець, надавач послуги.

Зауважено, що надання житлово-комунальних послуг є різновидом договірних, а отже, зобов’язальних відносин. Відповідно споживач як сторона, чиї права було порушено, має право здійснити захист своїх прав та вимагати відшкодування завданої шкоди, а зобов’язана особа, у свою чергу, повинна відшкодувати її у повному обсязі. Пропонується визначити права споживача з приводу надання житлово-комунальних послуг як забезпечені державою можливості отримувати житлово-комунальні послуги, що відповідають встановленим державним стандартам і нормативам якості, можливість отримувати необхідну інформацію про їх перелік та споживчі властивості, а також вдаватись до різних форм охорони та захисту.

Визначено, що загальні права споживача житлово-комунальних послуг, такі, наприклад, як право на захист своїх прав державою, право на належну якість, право на необхідну, доступну, достовірну   
та своєчасну інформацію про житлово-комунальну послугу, а також про її виконавця, надавача, право на відшкодування шкоди передбачені в Законі України «Про захист прав споживачів», спеціальні норми мають міститися в Законі України «Про житлово-комунальні послуги». Так, відповідно до ст. 20 вказаного Закону, споживач має право одержувати вчасно та відповідної якості житлово-комунальні послуги згідно із законодавством та умовами договору на надання житлово-комунальних послуг, але ні в Законі, ні в договорі самі показники якості відсутні або встановлюються виробником. Зроблено висновок, що саме відсутність чітко прописаних прав споживачів призводить до численних порушень по зобов’язальним відносинам щодо надання житлово-комунальних послуг. Крім того, право споживача на захист зводиться лише до одного реального права – можливості звернутися за захистом до державних органів або громадських об’єднань.

У *підрозділі 1.4 «Житлово-комунальна послуга в контексті захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг»* проведено аналіз та обґрунтовано позицію про належність житлово-комунальної послуги до об’єктів цивільних прав, а також доведено, що житлово-комунальна послуга має комплексний характер. Визначено, що специфіка забезпечення споживачів житлово-комунальних послуг полягає в тому, що вони, як правило, отримують їх не безпосередньо від виробника енергетичних ресурсів, а через посередників, а саме від організації, що здійснює транспортування енергетичних ресурсів, управління багатоквартирним будинком, об’єднанням співвласників багатоквартирних будинків, керуючою організацією та ін.

На підставі аналізу понять договорів підряду, виконання робіт та надання послуг відмежовано поняття житлово-комунальної послуги та сформульовано її визначення. Запропоновано авторське визначення житлово-комунальної послуги та комфортних умов. Приділено увагу змісту житлово-комунальної послуги. Досліджено нормативні акти, що визначають кожну із послуг, що входить до комплексного поняття житлово-комунальної послуги.

У **розділі 2 «Здійснення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг»**, який складається з чотирьох підрозділів, визначено специфіку захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, охарактеризовано механізм захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, форми та способи здійснення такого захисту та відповідальність за порушення умов договору щодо надання житлово-комунальних послуг.

У *підрозділі 2.1* *«Механізм захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг»* розглянуто поняття механізму захисту прав та інтересів споживачів житлово-комунальних послуг. Науковцями, зокрема Г. А. Осетинською, наголошувалось на невідповідності назви Закону України «Про захист прав споживачів» в частині того, що захист є складовим елементом охорони прав, що, у свою чергу, призводить до двозначності терміна захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг. Тому нами зазначено, що механізм захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг здійснюється в рамках вказаного Закону, а відтак під захистом прав споживачів варто розуміти не тільки регулятивні і захисні норми, а й охоронні. Тобто споживачі мають право на захист своїх прав не тільки з моменту вчинення порушення, а з моменту набуття статусу споживача.

У *підрозділі 2.2 «Договір як спосіб регулювання відносин з приводу надання житлово-комунальних послуг»* проаналізовано правову природу і ознаки договору надання житлово-комунальних послуг, визначено особливості зазначеного договору. Договори надання житлово-комунальних послуг є різними, а їх правова природа не завжди відповідає суті договору послуг, тому іменування договорів щодо постачання енергетичних ресурсів, прибирання прибудинкової території, водопостачання, управління багатоквартирним будинком, вивозу побутових відходів тощо є лише умовним визначенням договору житлово-комунальних послуг, що вживається для зручності. Тому нами запропоновано декілька шляхів подальшого розвитку законодавства щодо визначення договорів надання житлово-комунальних послуг: або виробити нові правові конструкції для кожного виду житлово-комунальної послуги і ввести їх поняття до Цивільного кодексу, або створити новий кодифікований нормативний акт – наприклад, Житлово-комунальний кодекс. Висловлено думку, що оптимальним є доопрацювання існуючого законодавства у сфері надання житлово-комунальних послуг з подальшою його трансформацією відповідно до фактичних ринкових відносин.

Указано, що традиційне договірне право базується на принципах рівності і свободи сторін. Але договірне право у сфері надання житлово-комунальних послуг сформовано на підставі конструкції «сильна – слабка сторона», за якої слабкою стороною є споживач, який позбавлений права вільно обирати контрагента, змінювати умови договору та взагалі позбавлений права односторонньої відмови від виконання договору. Тому, з огляду на доопрацювання позиції В. В. Сергієнко, О. А. Беляневич та Р. М. Гейнц, доведено доцільність використання при укладенні договору щодо надання житлово-комунальних послуг не типового договору, а примірних договорів. Це пов’язано з тим, що типові договори значно обмежують свободу договору та порушують основні принципи доктрини цивільного права. Доведено необхідність укладення договорів щодо надання житлово-комунальних послуг у випадках залучення посередників (ОСББ, керуюча компанія тощо) між надавачом послуг та безпосередньо кінцевим споживачем. З цією метою пропонується багатосторонність таких договорів, однією зі сторін якого є кінцевий споживач.

Обґрунтована потреба обов’язковості закріплення в договорі надання житлово-комунальних послуг усіх якісних показників з детальним їх описом без відсилань до інших нормативних актів, а також положень щодо відповідальності кожної сторони.

У *підрозділі 2.3 «Форми і способи захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг»* здійснено аналіз поглядів учених на поняття форм і способів захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг, який показав відсутність чіткого їх визначення та класифікації, що на практиці призводить до підміни понять. Форму захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг запропоновано визначати як міру дозволеної поведінки споживача, пов’язану з припиненням правопорушення, відновленням становища, що існувало до правопорушення, та відшкодуванням потерпілому збитків. Способи захисту наповнюють форму захисту: саме через способи реалізується, отримує вираз форма захисту.

Вказано, що у відносинах надання житлово-комунальних послуг можуть застосовуватися загальноцивілістичні способи захисту порушених прав, перелік яких міститься в ст. 16 Цивільного кодексу України. На основі аналізу судової практики доведено необхідність доповнення переліку способів захисту прав споживачів можливістю визнання договору неукладеним.

Зауважено, що, окрім визначених чинним законодавством способів, захист прав може здійснюватись і іншими способами, передбаченими договором та законом. Так, все більшого значення набуває здійснення захисту порушених прав споживачів шляхом самозахисту, можливість якого гарантована ст. 55 Конституції України. Самозахист – це заходи щодо охорони свого майна, але тільки такі, що дозволені законом. У відносинах з приводу захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг самозахист здійснюється, наприклад, шляхом самостійного вжиття заходів щодо охорони житла та свого майна, усунення наслідків аварії, із подальшим пред’явленням вимог виконавцю щодо відшкодування завданої шкоди.

Вказано, що неюрисдикційна форма захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг може здійснюватись за допомогою заходів оперативного впливу, яким притаманна односторонність і, незважаючи на застосування їх самим споживачем без звернення до державних органів, їм властивий юридичний, а не фактичний характер, тобто вони завжди тягнуть за собою зміну прав і обов’язків, перш за все для правопорушника. Заходи оперативного впливу не є притаманними лише господарському праву, вони нерозривно пов’язані із зобов’язальними відносинами та виступають одним із видів правових гарантій, спрямованих на забезпечення належного виконання зобов’язань щодо надання житлово-комунальних послуг шляхом надання споживачеві права безпосереднього оперативного впливу на виконавця, надавача, що порушує умови договору.

Зауважено, що право обирати форму та спосіб захисту порушених прав належить споживачеві. Аргументовано, що одностороння відмова від договору – це односторонній правочин, що припиняє зобов’язання у позасудовому порядку, тоді як право на одностороннє розірвання договору реалізується лише в претензійно-позовному порядку. Метою вжиття конкретних способів захисту є зміна прав та обов’язків як для порушника, так і для самого споживача, а також вони спрямовані на відновлення і компенсацію порушених ненаданням або неналежним наданням житлово-комунальних послуг, прав споживачів. З цією метою споживач може вимагати і компенсації моральної шкоди. При цьому звертається увага на те, що до ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» необхідно внести зміни відносно відшкодування моральної шкоди. Так, моральна шкода має відшкодовуватись не лише як доповнення до відшкодування порушених майнових прав, а й як самостійна вимога.

У *підрозділі 2.4 «Особливості відповідальності за порушення прав споживачів житлово-комунальних послуг»* під відповідальністю розуміються певні негативні наслідки, що настають для порушника за вчинення протиправного діяння. При цьому для настання відповідальності не є обов’язковим наявність вини.

Доведено, що відповідальність завжди пов’язана з покладанням на особу несприятливих майнових позбавлень, а отже, якщо майнова сфера правопорушника не зменшується в результаті застосування примусових заходів, то відповідальності немає. Зважаючи на загальні положення цивільного права, за якими регулювання майнових відносин здійснюється за принципом рівності прав сторін, основною метою цивільно-правової відповідальності є відновлення рівності прав суб’єктів цивільного права. А отже, відповідальність, що покладається на виконавця, надавача житлово-комунальних послуг, має дорівнювати відповідальності, яка застосовується до споживача, зокрема в частині компенсації завданої шкоди.

**ВИСНОВКИ**

Проведене дослідження проблем правового регулювання відносин у сфері захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг дозволяє зробити наступні висновки.

1. Законодавство України щодо захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг характеризується розгалуженістю та значною кількістю підзаконних нормативних актів, що призводить до суперечностей між окремими правовими актами. Деякі норми відверто не відповідають тенденціям розвитку ринкових відносин з надання житлово-комунальних послуг, що, у свою чергу, негативно позначається на споживачеві. Більшість нормативних актів, що визначають порядок надання житлово-комунальних послуг та здійснення захисту прав споживачів, не відповідають сучасним реаліям та потребують приведення у відповідність до потреб часу. Крім того, недосконалість чинного законодавства щодо надання житлово-комунальних послуг та здійснення захисту прав їх споживачів обумовлюється недосконалістю термінології, зокрема неточністю визначення споживача і виконавця, суттєвих умов договору і взагалі поняття житлово-комунальних послуг тощо.

2. Аналіз розвитку законодавства щодо захисту прав споживачів свідчить про значну участь держави в забезпеченні і гарантуванні здійснення захисту прав споживачів, що реалізувалось шляхом введення системи контролю за якістю проданих товарів і наданих послуг, жорсткої відповідальності за порушення прав споживачів та створення спеціальних контролюючих органів. Останні зміни в законодавстві та прийняті нові нормативні акти, навпаки, характеризуються поступовим зменшенням ролі держави в регулюванні споживчих відносин та переходом прав щодо визначення умов і показників надання житлово-комунальних послуг до їх виконавців, надавачів, що, як правило, негативно відображається на споживачеві. А отже, законодавство щодо надання житлово-комунальних послуг має будуватися на принципах забезпечення рівності прав та обов’язків усіх сторін правовідношення: виконавців, надавачів та споживачів. У зв’язку з цим необхідно на законодавчому рівні встановити якісні показники житлово-комунальних послуг шляхом прийняття нових державних стандартів.

3. Зважаючи на постійні зміни в ринкових відносинах, що зумовлюють зміну відносин щодо надання житлово-комунальних послуг, юридична особа також виступає споживачем житлово-комунальних послуг. Тому запропоновано внести зміни до Закону України «Про захист прав споживачів» у частині визначення споживача, а саме викласти п. 22 ст. 1 у такій редакції: «Споживач житлово-комунальних послуг – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов’язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов’язків найманого працівника, а також непідприємницькі юридичні особи, які до собівартості продукції або послуг не закладають вартість житлово-комунальних послуг».

4. Особливості цивільно-правового регулювання відносин щодо захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг обумовлюються складом цих правовідносин. Договори щодо надання житлово-комунальних послуг укладаються, обминаючи кінцевого споживача, між постачальними організаціями та виконавцями, тим самим позбавляючи споживача права здійснювати захист своїх інтересів і прав. Тому договори, що опосередковують надання житлово-комунальних послуг у разі залучення посередників, мають бути багатосторонніми, однією зі сторін яких є кінцевий споживач. При цьому укладення договору не може здійснюватися шляхом вчинення певних дій (конклюдентних), як, наприклад, приєднання до теплових мереж, здійснення оплати за послуги та ін.).

5. Договір надання житлово-комунальних послуг є публічним, а отже, відповідно до положень ст. 633 ЦК України, виконавці, надавачі не вправі відмовитися від укладення договору за наявності технічних можливостей та розірвати його в односторонньому порядку. Тимчасове припинення надання житлово-комунальних послуг можливе лише за дотримання спеціальної процедури в окремих, визначених законодавством випадках та з обов’язковим попередженням споживача.

6. У відносинах щодо надання житлово-комунальних послуг споживачі виступають «слабкою стороною», на відміну від виконавців та надавачів, що мають монопольне становище на ринку. Зважаючи на таку ситуацію споживачі позбавлені можливості впливати на формування умов договору надання житлово-комунальних послуг, здійснювати контроль та впливати на якість наданих житлово-комунальних послуг. Виконавці, навпаки, зловживаючи своїм монопольним становищем, нав’язують споживачу вигідні для виконавця умови. Тому в договорах мають бути передбачені всі умови щодо якості житлово-комунальних послуг, відповідальності сторін та інші істотні умови, а держава повинна створити передумови для виникнення конкуренції на ринку надання житлово-комунальних послуг.

7. Житлово-комунальна послуга, виступаючи об’єктом цивільних правовідносин, а також специфічним об’єктом цивільного права, є комплексним поняттям, що поєднує в собі як дію, так і результат цієї дії та різні види цивільних договорів (купівлі-продажу, постачання, транспортування, послуги). Розмежування договорів надання житлово-комунальних послуг на договори постачання, приєднання, купівлі-продажу та інші є недоцільним.

8. З огляду на тенденцію щодо застосування спеціальної форми цивільно-правової відповідальності за договорами надання житво-комунальних послуг детального дослідження потребує питання компенсації моральної шкоди. Аналіз судової практики свідчить про можливість відшкодування моральної шкоди, але існують суттєві проблеми в доказуванні факту спричинення моральної шкоди та у встановленні розміру компенсації завданої моральної шкоди.

9. Відповідальність учасників правовідносин щодо надання житлово-комунальних послуг залежить від комплексного характеру самої житлово-комунальної послуги та від статусу суб’єкта-правопорушника. Підставою настання цивільно-правової відповідальності є невиконання або неналежне виконання суб’єктивних обов’язків. Заходи цивільно-правової відповідальності за порушення надання житлово-комунальних послуг класифікуються на майнові (відшкодування збитків) та організаційні (призупинення енергопостачання), а також заходи оперативного втручання (припинення оплати ненаданих послуг).

10. Відповідальність за порушення прав споживачів житлово-комунальних послуг та прав виконавця, надавача має бути рівноцінною та мати компенсаційний характер. Тобто якщо законодавством передбачена відповідальність споживача за несвоєчасну оплату наданих житлово-комунальних послуг у вигляді штрафу і пені, а також в окремих випадках, як свідчить судова практика, застосовується і нарахування інфляційного коефіцієнту та відсотків за користування чужими коштами, то і до виконавця, надавача послуг має застосовуватись така ж сама відповідальність, а не тільки здійснення перерахунку за ненадані або неякісно надані житлово-комунальні послуги, що здійснюється самим постачальником відповідно до своїх внутрішніх нормативів.

**СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ:**

1. Коршакова О. М. Житлово-комунальні послуги в цивільному обігу України / О. М. Коршакова // Право і Безпека. – 2011. – № 3 (40). – С. 264–270.

2. Коршакова О. М. Становлення законодавства щодо захисту прав споживачів / О. М. Коршакова // Право і Безпека. – 2012. – № 1 (43). –   
С. 261–266.

3. Коршакова О. М. Місце принципу свободи в договорах надання житлово-комунальних послуг / О. М. Коршакова // Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Право». – 2013. – № 1062. – С. 127–130.

4. Коршакова О. М. Неюрисдикційні способи захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг / О. М. Коршакова // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право». – 2013. – Вип. 21. Ч. 1. Т. 1. – С. 232–235.

5. Коршакова О. М. Проблеми кодифікації законодавства у житлово-комунальній сфері / О. М. Коршакова // Порівняльно-аналітичне право. – 2013. – № 4. – С. 94–96.

6. Коршакова О. М. Самозахист як спосіб здійснення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг / О. М. Коршакова // Форум права. – 2014. – № 4. – С. 181–184 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP\_index.htm\_2014\_4\_33.pdf.

7. Коршакова О. Н. Регулирование отношений по оказанию жилищно-коммунальных услуг через усиление функции менеджмента / О. Н. Коршакова // Учет и статистика. – 2012. – № 4 [28]. – С. 79–84.

8. Коршакова О. М. Зв’язок житлово-комунального господарства та інновацій / О. М. Коршакова // Актуальні питання інтелектуальної власності та інноваційного розвитку : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., (м. Харків, 15–16 листоп. 2012 р.). – Х. : НДІ ПЗІР, 2012. – С. 323–325.

9. Коршакова О. М. Договори надання житлово-комунальних послуг та принцип свободи договору / О. М. Коршакова // Реформування національного та міжнародного права: перспективи та пріоритети : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. Ч. 1 (м. Одеса, 1–2 лют. 2013 р.). – О. : Причорномор. фундація права, 2013. – С. 65–66.

10. Коршакова О. М. Особливості прав споживачів житлово-комунальних послуг / О. М. Коршакова // Вітчизняна юридична наука в умовах сучасності : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. Ч. 2 (м. Харків, 11–12 трав. 2013 р.). – Х., 2013. – С. 11–13.

11. Коршакова О. М. Визначення статусу договорів в житлово-комунальній сфері / О. М. Коршакова // Проблеми цивільного права та процесу : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. пам’яті проф. О. А. Пушкіна (25 трав. 2013 р.). – Х. : Харк. нац. ун-т внутр. справ, 2013. – С. 422–425.

12. Коршакова О. М. Проблематика відшкодування моральної шкоди при здійсненні захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг / О. М. Коршакова // Проблеми цивільного права та процесу : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. пам’яті проф. О. А. Пушкіна (7 черв. 2014 р.). – Х. : Харк. нац. ун-т внутр. справ, 2014. – С. 363–366.

12. Коршакова О. М. Щодо питання захисту прав споживачів у сфері надання житлово-комунальних послуг / О. М. Коршакова // Методологія дослідження проблеми цивільного права та процесу : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., присвяч. пам’яті проф. О. А. Пушкіна (26 трав. 2012 р.). – Х. : Харк. нац. ун-т внутр. справ, 2012. – С. 268–272.

14. Коршакова О. М. Правовий статус споживача в Україні / О. М. Коршакова // Проблеми здійснення та захисту суб’єктивних цивільних прав : зб. наук. пр. НДІ приват. права і підприємництва. – К. : Ред. журн. «Право України», 2013. – С. 77–80.

**АНОТАЦІЯ**

**Коршакова О. М. Захист прав споживачів житлово-комунальних послуг: цивільно-правовий аспект.** – *На правах рукопису.*

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук за спеціальністю 12.00.03 – цивільне право і цивільний процес; сімейне право; міжнародне приватне право. – Харківський національний університет внутрішніх справ МВС України, Харків, 2015.

Дисертація є комплексним завершеним дослідженням правової сутності відносин, що виникають у процесі здійснення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг. Дослідження особливостей захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг проведено на підставі всебічного аналізу норм чинного законодавства, теоретичних розробок учених та судової практики. Дослідження проводилось з урахуванням специфіки житлово-комунальної послуги та особливостей її надання споживачу, що обумовлені ланцюгом відносин, які складаються в процесі надання споживачу житлово-комунальних послуг (транспортування, купівля-продаж, обслуговування).

У роботі сформульовано визначення споживача житлово-комунальних послуг, запропоновано визначення відповідальності сторін за невиконання умов договору надання житлово-комунальних послуг. Обґрунтовано необхідність закріплення всіх умов надання житлово-комунальних послуг з їх повним описом, без посилань на інші нормативні акти. Вказано на необхідність застосування додаткових заходів впливу на виконавця, надавача житлово-комунальних послуг з метою спонукання їх до належного виконання умов договору надання житлово-комунальних послуг.

**Ключові слова:** споживач, житлово-комунальні послуги, умови договору, відповідальність сторін, порушення умов договору, форми і способи захисту прав, цивільне право.

**АННОТАЦИЯ**

**Коршакова О. Н. Защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг: гражданско-правовой аспект.** – *На правах рукописи.*

Диссертация на соискание ученой степени кандидата юридических наук по специальности 12.00.03 – гражданское право и гражданский процесс; семейное право; международное частное право. – Харьковский национальный университет внутренних дел МВД Украины, Харьков, 2015.

Диссертация является комплексным завершенным исследованием правовой сути отношений, возникающих в процессе осуществления защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. Исследована защита прав потребителей жилищно-коммунальных услуг в гражданском праве Украины. Проведен исторический анализ нормативных актов, предшествующих принятию современного законодательства, регулирующего отношения предоставления жилищно-коммунальных услуг и защиты прав их потребителей.

Рассмотрение особенностей защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг проведено на базе всестороннего анализа норм действующего законодательства, теоретических разработок ученых и судебной практики. Исследование проводилось с учетом специфики жилищно-коммунальной услуги и особенностей ее предоставления потребителю, обусловленных рядом отношений, складывающихся в процессе предоставления потребителю жилищно-коммунальных услуг (транспортировка, купля-продажа, обслуживание).

Исследована общая проблематика договоров, опосредующих предоставление жилищно-коммунальных услуг. Рассмотрены вопросы ограничения свободы договоров предоставления жилищно-коммунальных услуг. Сделан вывод, что при заключении типовых договор жилищно-коммунальных услуг ограничиваются права потребителя и нарушаются основные принципы доктрины гражданского права.

Сформулировано определение потребителя жилищно-коммунальных услуг согласно требованиям современных отношений. Предложено определение ответственности сторон за невыполнение условий договора предоставления жилищно-коммунальных услуг. Обоснована необходимость закрепления всех условий предоставления жилищно-коммунальных услуг с их полным описанием, без ссылок на другие нормативные акты.

Доказана необходимость применения дополнительных мер воздействия на исполнителя, поставщика жилищно-коммунальных услуг с целью побуждения его к надлежащему исполнению условий договора предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Исследованы также другие проблемные аспекты защиты прав потребителей жилищно-коммунальных услуг.

**Ключевые слова:** потребитель, жилищно-коммунальные услуги, условия договора, ответственность сторон, нарушение условий договора, формы и способы защиты прав, гражданское право.

**SUMMARY**

**Korshakova O. M. Protection of the rights of consumers of housing and communal services: civil legal aspect. –** *On the manuscript.*

Dissertation for the degree of candidate of juridical Sciences on the specialty 12.00.03 – civil law and civil process; family law; private international law. – Kharkiv National University of Internal Affairs MIA of Ukraine, Kharkiv, 2015.

The dissertation is a complex completed studying of legal essence of the relations arising in the implementation of the protection of the rights of consumers of housing and communal services. The research of features of protection of the rights of consumers of housing and communal services conducted on the basis of comprehensive analysis of the current legislation, the theoretical developments of scientists and litigation. The research was conducted specific to housing and communal services and the characteristics of its provision to the consumer, due to a number of relations in the process of providing the consumer of utility services (transportation, sale, service).

In this paper, the definition of consumer of utility services were formulated, the proposed definition of the responsibilities of the parties for failure to comply with the terms of the contract the provision of utility services were made. In the dissertation the necessity of consolidation of all conditions of provision utility services with full description, without reference to other regulations. Indicated the need for additional measures to influence by, the provider of utility services with the aim of encouraging him to proper execution of the contract the provision of utility services.

**Keywords:** consumer, housing and communal services, the contents of the contract, the liability of the parties, breach of contract, forms and methods of protection, civil law.

Відповідальний за випуск

кандидат юридичних наук, доцент О. Л. Зайцев.

Підписано до друку 26.05.2015. Папір офсетний. Друк офсетний.

Формат 60х90/16. Умов. друк. арк. 0,9. Обл.-вид. арк. 0,9.

Тираж 100 прим.

Видавець і виготовлювач −

Харківський національний університет внутрішніх справ,

просп. 50-річчя СРСР, 27, м. Харків, 61080.

Свідоцтво суб’єкта видавничої справи ДК № 3087 від 22.01.2008.