

НАЛЕЖНА ЯКІСТЬ НАДАННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ ЯК СКЛАДОВА ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ



ОЛЬГА МАКСИМЕНКО

*Громадська спілка «Експертна
Міжгалузева Асоціація України»*

Досвід багатьох країн, включаючи країни Східної Європи, які подолали схожий шлях трансформації житлово-комунальної галузі та її системи управління, доводить необхідність застосування регуляторних інструментів. Міжнародні експерти узагальнюють основні моделі регулювання в цій сфері, що встановлюють різний ступінь свободи для діючих суб'єктів, а саме: безпосередньо державне регулювання, сертифікація та саморегулювання.

Дискусії щодо введення регулювання фокусуються на потребі діяти в інтересах суспільства, серед яких важливим є захистити споживачів, особливо в ситуації, коли «купівля-продаж» нерухомості є

найголовнішою фінансовою трансакцією в житті багатьох людей. Робота на складному ринку, що швидко змінюється, вимагає високого рівня професіоналізму від фахівців з нерухомості.

Не зважаючи на істотні відмінності між національними ринками, що спостерігаються в усіх державах-членах ЄС, існує тенденція до запровадження регулятивних заходів, спрямованих на підтримку ринку житла. Такі заходи сприяють загальній стабільності економіки.

Причини, з яких існує регулювання, включають потребу в захисті споживачів, запобіганні шахрайству, забезпеченні отримання споживачем об'єктивної та правильної інформації, а також покриття страховкою

професійної відповідальності управителя.

Досвід та кращі практики європейських країн щодо формування прозорих взаємовідносин в житловій сфері свідчить про соціальну значущість даного питання та необхідність залучення до цього процесу представників всіх зацікавлених сторін: споживачів та виконавців послуг, профспілок та об'єднань роботодавців, органів виконавчої влади та фахової спільноти тощо. При цьому питанню захисту прав споживачів приділяється неабияка увага.

Виходячи з принципу, закріпленого в ст. 3 Конституції України про те, що людина, її життя і здоров'я, честь та гідність, недоторканність і безпека визнані в Україні найвищою соціальною цінністю, права споживачів належать до найголовніших соціальних прав громадян, захист яких покладено на державу. Ці принципи конкретизовано в положеннях ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів»¹, згідно з якою, споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізовується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) державний захист своїх прав;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції; тощо.

Відповідно до ст. 17 Закону шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача товарами/ роботами, послугами/, що містять конструктивні, виробничі, рецептурні або інші недоліки, підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законодавством не передбачено більш високої міри відповідальності.

За кожним потерпілим споживачем визнається право вимагати відшкодування

заподіяної шкоди. І таке право щодо відшкодувань зберігається протягом встановленого терміну служби /терміну придатності. Споживач має право відмовитись від договору про виконання робіт і надання послуг і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступає до виконання договору або виконує роботу так повільно, що унеможливорює її виконання у визначений термін.

Оскільки житлово-комунальні послуги відповідно до Закону «Про житлово-комунальні послуги»² мають надаватися безперебійно на цілодобово виникає окреме завдання врегулювання процедури, що дозволяє з одного боку розірвати договір на надання послуги в тому числі з метою замінити постачальника послуги, а з іншого — зберегти умови безперебійності її надання.

Не є секретом, що споживач оперує суб'єктивним розумінням категорії «якість послуги». Це стосується й ЖК послуги. Для когось у визначені якості послуги пріоритетним є своєчасність і безперебійність отримання послуги, для когось — рівень комфорту і при цьому непомітність її отримання, іншому важлива ввічливість і увага персоналу надавача послуги (Управляючої компанії, ЖЕКу тощо), а хтось цінує, перш за все, безпеку при знаходженні в будинку. І кожен з них буде правий, адже поняття «якість ЖК послуг» включає всі ці елементи, будучи інтегральною характеристикою.

Слід звернути увагу на те, що згідно «теорії якості» усвідомлення та розуміння рівня якості послуги можливе лише після отримання послуги. В сфері надання ЖК послуг такий шлях ускладнюється особливістю самих послуг, процесу та тривалістю їх надання, особливістю стосунків всіх суб'єктів,

¹ Закон України «Про захист прав споживачів» [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> - Заголовок з екрану

² Закон України «Про житлово-комунальні послуги» [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1875-15> - Заголовок з екрану

що долучаються до цього, складністю та тривалістю процесу заміни виконавця послуги тощо. Тому «підтвердження якості», зазвичай, стає для споживача саме спроможність, здатність надавача послуги (в т.ч. управителя/Управляючої компанії) надавати ЖК послуги визначеної якості, забезпечуючи умови комфорту та безпеки.

Інтегральна, тобто узагальнююча, якість складається з рівня якості кожної наданої послуги, виконаної роботи, управлінської функції тощо.

Так «Правила управління будинком»³ передбачають виконання наступних функцій:

- планування заходів щодо збереження та сталого функціонування об'єкта, наданого в управління, та організацію забезпечення потреб мешканців об'єкта в отриманні житлово-комунальних послуг;
- ведення передбаченої законодавством звітності, а також технічної документації щодо стану, утримання та експлуатації об'єкта;
- організацію належної експлуатації та утримання об'єкта відповідно до його цільового призначення;
- організацію забезпечення потреб мешканців об'єкта в житлово-комунальних послугах відповідно до встановлених

нормативів, норм, стандартів, порядків і правил згідно з вимогами;

- організацію роботи з мешканцями об'єкта;
- проведення заходів щодо енергозбереження

Таким чином, управління будинком – це дії, спрямовані на забезпечення сталого функціонування будинку та прибудинкової території згідно їх цільового призначення і збереження споживчих якостей, а також на організацію забезпечення потреби мешканців будинку в отриманні житлово-комунальних послуг відповідно до вимог нормативів, норм, стандартів, порядків і правил.

Водночас, спираючись на вищезазначене, поняття «якість надання ЖК послуг» слід тлумачити як «забезпечення безпечних та комфортних умов життєдіяльності» споживачів (мешканців будинку).

Важливість необхідності вирішення проблем захисту прав та інтересів громадян як споживачів житлово-комунальних послуг на сьогодні важко переоцінити. Для їх розв'язання необхідні зусилля як державних структур, суб'єктів господарювання (надавачів послуг), так і самих громадян-споживачів (мешканців, власників житла), які мають знати та усвідомлювати свої права, а також інструменти їх захисту.



³ Правил управління будинком, спорудою, житловим комплексом або комплексом будинків і споруд Наказ 02.02.2009 р. N 13 Зареєстровано в Міністерстві юстиції України 27 квітня 2009 р. за N 377/16393: [Електронне джерело]: Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0377-09> – Заголовок з екрану.