

**Васильева В. А. Проблемы совершенствования правовой регуляции договоров о предоставлении посреднических услуг и его закреплении в действующем законодательстве**

В данной статье автор анализирует динамику обязательств из предоставления услуг, взгляды по поводу такой группы договоров как посреднические. Автор отмечает, что последующему развитию посреднических правоотношений будет содействовать совершенствование понятийного аппарата и совершенствование структуры раздела Гражданского кодекса об отдельных видах обязательств.

**Ключевые слова:** договоры о предоставлении посреднических услуг, понятийный аппарат, Гражданский кодекс.

**Vasylieva V.A. Problems of Improvement the Legal Regulation of Contracts to Provide Mediation Services and to Secure it in the Current Legislation**

In this article the author examines the dynamics of commitments to provide services; the points of view on the intermediate group of contracts are analyzed too. The author notes that the further development of intermediate relations will contribute to improving concepts on certain kinds of obligations and to improvement of the structure section of the Civil Code.

**Keywords:** the mediation service agreements, conceptual apparatus, Civil Code of Ukraine.

*Височан В. М.*

## **Захист прав споживачів у сфері надання комунальних послуг**

УДК 338.465

**Постановка проблеми.** В умовах посилення монополізації економіки стало очевидним, що споживач є незахищеною стороною у взаємовідносинах з підприємцями. Розвиток ринкових відносин супроводжується насиченням ринку різноманітними послугами. У зв'язку з актуальністю виникаючих проблем сьогодні як ніколи кожному споживачеві необхідні державна підтримка та захист від цих негативних явищ. Захист прав споживачів – це комплексна, багато аспектна проблема, яка безпосередньо пов'язана із зміцненням національної безпеки держави та захистом її громадян[1].

**Метою статті** є узагальнити поняття захисту прав споживачів комунальних послуг за вітчизняним законодавством.

Для досягнення поставленої мети основна увагу в роботі приділяється вирішенню таких завдань:

- визначити нормативно-правові аспекти захисту прав споживачів;
- з'ясувати способи захисту прав споживачів комунальних послуг.

**Виклад основного матеріалу.** Вперше до проблеми захисту прав споживачів звернувся на Конгресі США в 1962 році Президент Сполучених Штатів Америки Джон Кеннеді затвердивши "Білль про права споживачів", в якому були викладені чотири основні права споживача, а саме: право на інформацію, право на безпеку, право на вибір і право бути почутим.

Згодом Всесвітня Організація Союзів Споживачів додала ще чотири права: право на відшкодування збитку, право на споживчу освіту, право на задоволення базових потреб і право на здорове навколишнє середовище.

У 1973 р. XXV сесія Консультативної Асамблеї Євросоюзу прийняла "Хартію захисту споживачів", а у 1985 р. Генеральною Асамблеєю ООН в резолюції від 9 квітня 1985 р. були схвалені "Керівні принципи захисту інтересів споживачів", які повинні використовуватися урядами країн світу при реалізації політики захисту інтересів споживачів.

Вітчизняне законодавство щодо захисту прав споживачів на сьогодні динамічно розвивається з урахуванням норм міжнародних угод, учасником яких є Україна.

На конституційному ж рівні незалежної держави, визнання прав споживачів закріплено в статті 42 Конституції України, відповідно до якої: "Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів"[2, п.3 ст.42].

Крім Конституції України, законодавство з захисту прав споживачів складається з Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, Закону України "Про захист прав споживачів", а також таких нормативно-правових актів, серед яких: Закони України: "Про рекламу", "Про інформацію", "Про освіту", "Про безпечність та якість харчових продуктів", "Про транспорт", "Про зв'язок" тощо.

Базовим законодавчим актом у вказаній сфері суспільних відносин є Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII "Про захист прав споживачів". Останній регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Вищезгаданий закон, як й інші нормативні акти з питань захисту прав споживачів, поширюється на всі підприємства, які обслуговують населення, торгівельні підприємства, підприємства сфери послуг, підприємства, які виконують роботи, підприємства побутового обслуговування, підприємства громадського харчування.

Закон України "Про захист прав споживачів" поширюється на всіх споживачів, які знаходяться на території України під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення власних побутових потреб.

Згідно статті 1 вищезазначеного закону: "Споживач – 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"[3, п.22 ст.1]. Цим же законом закріплено право всіх громадян отримувати послуги в повному обсязі та належної якості.

Закон України "Про житлово-комунальні послуги", визначає споживача, як фізичну чи юридичну особу, яка отримує або має намір отримати житлово-комунальну послугу.

Вважаємо, що під "комунальною послугою" слід розуміти – діяльність (як сукупність дій), яка здійснюється для досягнення певного результату, а саме: задоволення потреб населення у підтриманні належного технічного та санітарно-гігієнічного стану будинків, споруд та прибудинкових територій.

Споживачі, проживаючи в своїх квартирах та будинках, сплачуючи відповідну плату вступають у договірні відносини з підприємствами, що надають послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, а саме прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкової території, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів тощо.

Громадяни, які отримують послуги ЖЕКів щодо утримання житла, є споживачами цих послуг в контексті Законів України "Про житлово-комунальні послуги" та "Про захист прав споживачів". Як споживачі, вони, відповідно до п. 4 ч. 1 ст. 4 Закону "Про захист прав споживачів" мають право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про послуги, а беручи до уваги п. 2 ч. 1 ст. 20 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" така інформація повинна включати: перелік комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру

ціни/тарифу, норми споживання, порядок надання комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо[4].

Постанову Кабінету Міністрів України №560 від 12.07.2005 року "Про типовий договір про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій", можна вважати початком створення правової основи для реалізації відповідних положень законодавчих актів. Це пояснюється тим, що в пункті 3 передбачено, що "виконавець надає послуги відповідно до затвердженого органом місцевого самоврядування рішення про структуру тарифів, періодичність та строки виконання робіт, копія якого додається до договору"[5, п.3], а це означає, що інформація про структуру ціни/тарифи, норми споживання, порядок надання комунальних послуг, їх споживчі властивості тощо міститиметься у відповідному рішенні.

Відповідно Закон України "Про житлово-комунальні послуги", передбачає наступні права споживача комунальних послуг:

- своєчасно отримувати якісні житлово-комунальні послуги згідно із законодавством та умовами договору на надання житлово-комунальних послуг;
- отримувати необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, про їхню вартість, про загальну вартість місячного платежу, про структуру ціни/тарифу, про норми споживання, про порядок надання житлово-комунальних послуг, про їхні споживчі властивості;
- на відшкодування збитків, заподіяних його майну та/або приміщенню, а також шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг;
- на усунення протягом терміну, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг;
- на зменшення в порядку, визначеному договором або законодавством, розміру плати за надані послуги у разі їхнього ненадання або надання не в повному обсязі, а також у разі зниження їхньої якості;
- на звільнення від оплати вартості житлово-комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї при відповідному документальному оформленні, а також за період фактичної відсутності житлово-комунальних послуг, визначених договором;
- отримувати від виконавця компенсацію у розмірі, визначеному договором, рішенням суду або законодавством, за перевищення нормативних термінів проведення аварійно-відновлювальних робіт;
- на перевірку кількості та якості житлово-комунальних послуг у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України;
- на укладення договору з виконавцем відповідних послуг про профілактику, повірку, а також заміну або ремонт санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання і засобів обліку, які вийшли з ладу[6, ч.1 ст.20].

Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим[2, ч.1 ст.10].

У разі виявлення недоліків у наданій послугі споживач має право на свій вибір вимагати:

- 1) безоплатного усунення недоліків у наданій послугі у розумний строк;
- 2) відповідного зменшення ціни наданої послуги;
- 3) безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;

4) відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків наданої послуги своїми силами чи із залученням третьої особи;

5) реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору[3, ч.3 ст.10].

У разі порушення виконавцем комунальних послуг умов договору, наприклад, ненадання певної комунальної послуги або надання її не в повному обсязі, споживач, відповідно до Закону України "Про житлово-комунальні послуги", має право звернутися до виконавця з претензією чи заявою, в якій фіксується факт порушення умови договору (ненадання певної комунальної послуги або надання не в повному обсязі тощо) та вимога усунути ці порушення. Споживач, права якого порушені вправі у присутності представника виконавця скласти та підписати Акт-претензію, в якій зазначається тип та вид порушення. Акт-претензія складається споживачем та представником виконавця і скріплюється їхніми підписами. У разі неприбуття представника виконавця в погоджений умовами договору строк або необґрунтованої відмови від підписання акта-претензії він вважається дійсним, якщо його підписали не менш, як два споживачі[6, п.3 ст.18].

Поданий Акт-претензія подається виконавцю, який зобов'язаний протягом трьох робочих днів прийняти рішення, або в користь споживача, або надіслати останньому обґрунтовану відмову в задоволенні його претензії.

У випадку, якщо на подану належним чином претензію споживача з боку виконавця не буде вчинено відповідних дій, то споживач має право звернутися захистом порушених прав до відповідних державних органів.

Спеціально уповноваженим органом виконавчої влади в даній сфері виступає Державний комітет України по захисту прав споживачів та його територіальні органи, Державний комітет стандартизації, метрології та сертифікації України, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи і установи державного санітарно-епідеміологічного нагляду України, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування відповідно до законодавства.

Беручи до уваги конкретно сферу надання комунальних послуг, споживач за захистом своїх порушених прав повинен насамперед звернутися до виконавця комунальних послуг, в особі житлово-експлуатаційної організації. Адже договір про надання комунальних послуг споживач укладає безпосередньо з ЖЕО, де і передбачаються всі умови надання таких послуг та порядок вирішення спорів. У випадку невирішення суперечностей, споживач вправі звернутися в районне житлово-експлуатаційне об'єднання або профільне управління місцевої ради або адміністрації. Відповідно до п.10 ч.1 ст.7 Закону України "Про житлово-комунальні послуги", до повноважень органів місцевого самоврядування у сфері житлово-комунальних послуг належить: здійснення контролю за дотриманням законодавства щодо захисту прав споживачів у сфері житлово-комунальних послуг[6,п.10 ч.1 ст.7]. Окрім органів місцевого самоврядування, існують різні контролюючі органи, такі як: Управління та відділи із захисту прав споживачів, які згідно Закону України "Про захист прав споживачів" здійснюють:

– державний контроль за дотриманням законодавства про захист прав споживачів органами влади та суб'єктами господарської діяльності незалежно від форми власності;

– захист прав громадян як споживачів у разі придбання, замовлення або використання ними товарів (робіт, послуг) для власних потреб;

– застосування до суб'єктів господарської діяльності, які порушують права споживачів, передбачених законодавством засобів впливу, зокрема, у вигляді штрафів.

Не слід забувати, і про такий контролюючий державний орган, як санітарна станція (від районної до обласної), яка здійснює контроль за дотриманням санітарного

законодавства, в тому числі прибирання прибудинкової території та вивезення ТПВ, з можливістю накладення адміністративних штрафів.

Стаття 24 Закону України "Про захист прав споживачів", передбачає, що захист прав людини, як споживача, може здійснюватися, як спеціально уповноваженими органами виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, так і судом.

Відповідно до ст. 16 ЦК України кожна особа має право звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу. Способами захисту цивільних прав та інтересів у сфері захисту прав споживачів, передбачених ЦК України, найчастіше виступають відновлення становища, яке існувало до порушення (наприклад, повернення коштів, оплачених за товар нена належної якості), примусове виконання обов'язку в натурі (обмін товару нена належної якості на аналогічний якісний товар, ремонт неякісного товару тощо), а також відшкодування моральної (немайнової) шкоди[7]. Відповідно до ст.24 Закону "Про захист прав споживачів", споживачі за власним вибором звертаються до суду за місцем свого проживання, або за місцем знаходження відповідача, або за місцем заподіяння шкоди, або за місцем виконання договору. Жоден із цих судів не вправі відмовити у прийнятті позовної заяви або переслати її до іншого суду з мотивів невідсудності[3,ст.24].

Стаття 137 Цивільно-процесуального кодексу України передбачає, що заява про захист прав споживача має повністю відповідати вимогам щодо форми й змісту позовної заяви, зокрема, містити відомості: про те, яке право споживача порушено; коли і в чому це виявилось; про способи захисту, які належить вжити суду; про розмір сум, щодо яких заявлено вимоги, з відповідними розрахунками і обґрунтуванням; про докази, що підтверджують позов. До заяви повинні бути додані необхідні документи - залежно від заявлених вимог (наприклад, договір, квитанція-замовлення, квитанція-зобов'язання, транспортна чи інша накладна, чек, касовий ордер) [8, ст.137].

При подачі заяви слід мати на увазі, що згідно з ч.4 ст.24 Закону (1023-12 ) споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав.

Вирішуючи справи про захист прав споживачів, суди мають виходити з того, що відповідно до ст.4 Закону "Про захист прав споживачів", держава: забезпечує громадянам захист їх інтересів, як споживачів; надає можливість вільного вибору товарів (робіт, послуг) та набуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час вибору й використання товарів (робіт, послуг) відповідно до їх потреб; гарантує придбання або одержання іншими законними способами товарів (робіт, послуг) в обсягах, що забезпечують рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я та життєдіяльності[9,д.7].

На тлі істотних проблем пов'язаних з якістю послуг, що заповнили вітчизняний ринок, система державного захисту прав споживачів в Україні хоча і працює, проте на сьогоднішній день не відповідає вимогам часу та ситуації, що склалася в державі. Як показує міжнародний досвід, для того, щоб норми і механізми стосовно захисту прав споживачів почали реально діяти, повинно пройти не одне десятиріччя. За цей час повинно змінитися громадське ставлення до цієї проблеми, а прийняті норми повинні пройти апробацію часом[1].

1. Одіцова О. О. , Петрова О. І. "Передумови розвитку захисту прав споживачів в Україні: історичний та соціально-правовий аспекти"// <http://www.rusnauka.com>.
2. Конституція України від 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. - 1996. - № 30. - Ст. 131.
3. Закон України "Про захист прав споживачів" від 12 травня 1991 р. (з наступними змінами) // Відомості Верховної Ради України. - 1991. - № 30. - Ст. 379.

4. "Здійснення споживачами контролю за наданням послуг"// [http://www.upr.org.ua/print\\_analytic\\_1317.html](http://www.upr.org.ua/print_analytic_1317.html)
5. Постанова Кабінету Міністрів України №560 від 12.07.2005 року "Про типовий договір про надання послуг з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій".
6. Закон України "Про житлово-комунальні послуги" //Відомості Верховної Ради (ВВР), 2004, N 47, 514 с.
7. "Суд як єдина надія опуканого споживача"//<http://www.legalweekly.com.ua>.
8. Цивільно-процесуальний кодекс України// Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, N 40-41, 42, ст.492
9. Постанова Пленуму Верховного Суду України N 5 від 12.04.96 "Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів".

#### Высочан В. М. Захист прав споживачів у сфері надання комунальних послуг

Стаття присвячена дослідженню поняття захисту прав споживачів комунальних послуг. Визначено способи захисту прав споживачів а також приділена увага органам державної влади, до компетенції яких належить захист прав споживачів зазначених послуг.

**Ключові слова:** споживач, захист прав, комунальні послуги.

#### Высочан В. М. Защита прав потребителей в сфере предоставления коммунальных услуг.

Стаття посвящена исследованию понятия защиты прав потребителей коммунальных услуг. Определено способы защиты прав потребителей а также уделено внимание органам государственной власти, к компетенции которых принадлежит защита прав потребителей отмеченных услуг.

**Ключевые слова:** потребитель, защита прав, коммунальные услуги.

#### Высочан V.M. Defence Of Rights For Consumers Is In The Field Of Grant Of Public Services.

This article is devoted to research of concept of defence of rights for the consumers of building services. It is certain methods of defence of rights for consumers and also pay attention to public authorities, to the competence of which defence of rights for the consumers of the noted services belongs.

**Keywords:** consumer, defence of rights, building services.

*Другош О.І.*

## Воля та волевиявлення у правочині

УДК 347.13

**Актуальність теми.** Однією із умов чинності правочинів є вимога щодо відповідності волевиявлення внутрішній волі суб'єкта (суб'єктів) правочинів. Тобто, цивільне законодавство приділяє волі у правочині ключове значення. Особливо, коли мова йде про цивільно-правовий договір, який за своєю правовою природою є правочином і в якому "стержнем" є взаємна воля двох сторін здійснити юридичні чи фактичні дії для реалізації особистих інтересів [1, с. 24].

Воля сама по собі не може формувати правочин, адже є внутрішнім, психічним процесом і прихованою для інших осіб, тому необхідно, щоб вона була проявлена в будь-яких зовнішніх знаках. Тобто, для вчинення правочину потрібна не тільки воля, але й волевиявлення.

Деякі дослідники вважають, що закон схиляється до переваги волі перед волевиявленням; інші схиляються до того, що закон визнає перевагу волевиявлення,