

ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

В.А. Бакулина, магистрант

Научный руководитель: Е.Б. Балякина, д-р ист. наук, профессор

Башкирский государственный университет

(Россия, г. Уфа)

DOI:10.24412/2500-1000-2022-9-1-156-159

***Аннотация.** Автором исследования затрагивается вопрос полноценности регулирования потребительских отношений, складывающихся на фоне практического учета принципов соблюдения прав потребителя, а также интересов представителей предпринимательской сферы. Основным вопросом исследования стал вопрос оценки состояния прав потребителей и эффективности их защиты в такой сфере, как жилищно-коммунальное хозяйство. Автор делает акцент на том, что основными причинами столь частого нарушения прав потребителей в указанной сфере, по сути, является ни сколько слабость законодательного внимания, а сколько невостребованность разработанного для таких видов отношений механизма их защиты со стороны самого гражданина. Отдельно уделено внимание тому, что управляющие кампании нарушают прав граждан в этом вопросе осознанно, однако, в юридической практике выявление таких фактов по-прежнему носит проблемный характер.*

***Ключевые слова:** потребитель, управляющая кампания, злоупотребление, обязанности, жилищно-коммунальное хозяйство, судебная практика.*

Сфера потребительских отношений уже давно является предметом пристального внимания со стороны исследователей. По большей части такие исследования затрагивают предметно только вопросы защиты участников отношений и по сути направлены на правовое оттачивание тех нормативных положений, которыми указанная сфера затрагивается. Между тем, с позиции приведенных точек зрения и выводов сегмент потребительских отношений, прежде всего с точки зрения оценки их фактического влияния на иные социальные взаимосвязи, пока еще не приобрел каких-либо совершенных форм; часть вопросов напрямую отражена в законах и иных источниках, часть – формируется самостоятельно за счет развития прецедентной практики. Поэтому, вполне закономерно то, что совершенным подобное правовое регулирование назвать нельзя. На основании чего, участникам потребительского рынка приходится предпринимать активные действия, направленные на восстановление своего положения: тратить время, материальный ресурс, но, что самое главное, порой самим разбираться с уста-

новлением понимания «качественная услуга», и требовать, что указанный стандарт приобрел свое перманентное действие. Отдельное внимание к такому вопросу формируется там, где услуги являются обязательной мерой, направленной на сбор средств, предусмотренных действующим законодательством. В частности, проблемы создания в сфере ЖКХ определенного лекала, правоустанавливающего уровень упомянутой качественности уже давно перешли в разряд наиболее острых.

Так, исследования социологического характера показали, что граждане постоянно указывают на просчеты в работе управляющих компаний, при этом констатируют то, что в случае необходимости осуществления правовой защиты собственных прав в сфере ЖКХ, им приходится сталкиваться с целым пластом нормативных документов, положения которых либо противоречат друг другу, либо являются неполными с точки зрения их возможного применения к конкретной ситуации [1].

В свою очередь, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон) [2], принятым еще в 1992 году, введены в действие положения, которыми определяется гражданско-правовая ответственность исключительно за оказание услуг ненадлежащего качества. В частности, статьей 29 указанного Закона предусмотрены последствия, когда исполнитель услуги выполняет её с нарушениями. При этом этой же нормой введен порядок, предусматривающий возможность для потребителя – самостоятельно определять меру санкции, по своему усмотрению требовать устранения недостатков выполненной работы, а также возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков предоставленной услуги самостоятельно (самолично). Отдельным фактором санкционной логики является то, что потребитель независимо от размера и вида оказанной услуги вправе просить уменьшения размера её оплаты.

Тем не менее, в контексте построения тактической модели защиты своих прав, потребители ЖКХ услуг нередко сталкиваются с тем, что в указанном формате правового регулирования имеется ряд недочетов, и прежде всего, эти недочеты проявляются в тех вопросах, где стандартизация качества услуги выходит на передний план. Предпосылками к такому положению дел, прежде всего, стало то, что ЖКХ, как сфера потребительского интереса, является сегментом еще одного вида отношений – предпринимательских. А это, как мы хорошо понимаем, накладывает особенный социальный отпечаток на сознательное желание его участников – самолично определять объем и качество предоставляемой услуги, что как следствие приводит к конфликту интересов, и последующим разногласиям.

Еще одной причиной правовой неопределенности в данном вопросе является то, что уровень правовой грамотности и соответственно правовой культуры еще очень низок. В России пока еще не сформировался тот «западный» стандарт поведения (реагирования) со стороны граждан, когда они безоговорочно и безапелляционно

требуют восстановления своих прав, вне зависимости от объема негативных последствий.

Как справедливо отмечает А.А. Феофанов, социально-правовая активность граждан – есть основа формирования правового государства, и, наверное, единственным показателем того, что общество действительно верит в закон как в средство эффективного социального регулирования. Однако, в сфере ЖКХ к числу наиболее актуальных проблем можно как раз отнести низкий уровень правового сознания и правовой культуры, подчас граничащие с нигилизмом и инфантилизмом [3].

Действительно, как показывает практика, граждане, не стремясь понять, каким именно образом выстроена система правовой идентификации их потребительских качеств, а также, не учитывая собственные возможности в вопросах эффективности защиты и влияния (необходимости) такой защиты на общее положение дел в сфере коммунального хозяйства, по большей части инертно следят за тем, как негативный фон от некачественных услуг неумолимо растёт, и в конце концов приводит к тому, что управляющие кампании уходят от ответственности, но и применяют встречные санкции в виде штрафов за неоплату услуг и посредственно выполненных работ.

Примером таких разногласий можно назвать споры, когда потребитель сталкивается с вопросом предоставления ему тех видов коммунального обеспечения, которые в соответствии с законом являются не просто обязательными, но и жизненно важными. Так, в одном из споров об уровне температуры горячей воды, судом разрешался спор, который затрагивал необходимость её поддержания [4]. Как показал ход производства, в целом судом был сделан правильный вывод о том, что качество такой услуги должно определяться специальным нормативным документом, с одной стороны устанавливающим сам уровень, с другой выявляющим границы между качеством и его отсутствием в предоставленной услуге. Однако, на практике, потребителям не удалось доказать тот факт, что управляющая компания не в

полной мере выполняла требования установленных предписаний, поскольку в примененном источнике нет указаний на то, что потребитель вправе самостоятельно проводить замеры уровня температуры в трубах отопления и подвода воды, а также предоставлять их в официальные органы без согласования с обслуживающим хозяйствующим субъектом.

Данный прецедент стал, по сути, образцом для развития пагубной практики, которая стала, носит «выгораживающий» характер, и создала немало пересудов в среде юристов относительно того, а каковы права потребителя, если он даже не может полноценно контролировать качество предоставленной ему услуги. При этом что такая услуга является обязательной.

Так, рядом исследователей подчеркивается, что положения вышеупомянутого Закона по части предоставления именно коммунальных услуг необходимо выделить в отдельное направление (институт) правового регулирования, что будет соответствовать соблюдению конституционности (ст. 57 Конституции РФ [5]) в вопросе эффективной защиты прав и свобод граждан, а также послужит проводником для наиболее эффективных принципов оценки деятельности тех, кто указанные услуги предоставляет. Автором диссертационного исследования «Организационно-экономическое развитие сферы жилищно-коммунальных услуг в малых муниципальных образованиях» Н.В. Проваленовой особо подчеркивается значение услуг ЖКХ в качестве объекта правового регулирования. Также дается последовательная оценка того, что уровень

их качества напрямую зависит от того, насколько предметно и всеобъемлюще изложены права участников отношений важнейшей социальной сферы, в том числе и по, части их дифференциации [6]. Кроме всего прочего, исследователь предлагает ввести не просто четкое правовое распределение, тем самым конкретизируя признаки не качества услуг подобного типа, но и по сути исключить государство и муниципальные власти из числа тех, кто может (или должен) определять требуемую стандартизацию. Примером такого положения дел является законодательный подход государства Норвегии, где стандарты качества услуг в сфере ЖКХ, с учетом разных социальных претензий и норм права, генерируются непосредственно самими сторонами [7].

Представляется, что изменение правовой парадигмы приведет к качественным изменениям в рассматриваемой сфере, однако, выделение указанного направления правового регулирования в отдельное с уклоном на потребительский взгляд к сложившейся ситуации может повлечь за собой негативные деформационные последствия, прежде всего, связанные с перекосом интересов потребителя и государства в целом. На наш взгляд, необходимо коррелировать нормативные положения таким образом, чтобы их последующее применение не мешало выполнению социальных задач по обеспечению населения необходимыми ресурсами, и соответственно позволяло более эффективно, прежде всего, для самого потребителя, факты злоупотребления своим положением со стороны хозяйствующих субъектов.

Библиографический список

1. Молчанова Е.В. К вопросу эффективности качества оказанных услуг // Города России: проблемы строительства, инженерного обеспечения, благоустройства и экологии: Сборник статей XXIV Международной научно-практической конференции, Пенза, 30-31 марта 2022 года. – Пенза: Пензенский государственный аграрный университет, 2022. – С. 64-66.
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 15.01.1996. N 3. ст. 140.
3. Феофанов А.А. Отечественный и зарубежный опыт защиты прав потребителей в области оказания услуг ЖКХ // Синергия Наук. – 2022. – № 70. – С. 171-177.
4. Маличенко И.П. Совершенствование механизма финансирования и реализации региональных программ капитального ремонта многоквартирных домов в России // Жилищные стратегии. – 2021. – Т. 8. – № 4. – С. 399-424.

5. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Официальный текст Конституции РФ с внесенными поправками от 14.03.2020 опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pravo.gov.ru>, 04.07.2020.

6. Проваленова Н.В. Организационно-экономическое развитие сферы жилищно-коммунальных услуг в малых муниципальных образованиях: дисс. докт. экон. наук. Специальность: Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – сфера услуг). – М., 2018. – 297 с.

7. Энерго- и ресурсосбережение – XXI век: материалы XII международной научно-практической интернет-конференции, Орёл, 15-30 марта 2014 года. – Орёл: Госуниверситет-УНПК, 2014. – 187 с.

LEGAL REGULATION OF RELATIONS ON THE PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN THE SPHERE OF HOUSING AND UTILITY SERVICES

V.A. Bakulina, *Graduate Student*

Supervisor: *E.B. Balyakina, Doctor of Historical Sciences, Professor*

Bashkir State University

(Russia, Ufa)

***Abstract.** The author of the study touches upon the issue of the usefulness of the regulation of consumer relations, emerging against the background of practical consideration of the principles of observing the rights of the consumer, as well as the interests of representatives of the business sector. The main issue of the study was the issue of assessing the state of consumer rights and the effectiveness of their protection in such an area as housing and communal services. The author emphasizes that the main reasons for such a frequent violation of consumer rights in this area, in fact, are not so much the weakness of legislative attention, but the lack of demand for the mechanism of their protection developed for such types of relations by the citizen himself. Separate attention is paid to the fact that management campaigns violate the rights of citizens in this matter deliberately, however, in legal practice, the identification of such facts is still problematic.*

***Keywords:** consumer, management campaign, abuse, obligations, housing and communal services, judicial practice.*