

**Цибань А. А.,**

кандидат юридичних наук,

старший викладач кафедри цивільно-правових дисциплін

Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна

## ДО ПИТАННЯ ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИКОНАННЯ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ ІЗ ЦЕНТРАЛІЗОВАННОГО ОПАЛЕННЯ

**Анотація.** Наукова стаття присвячена окремим аспектам настання цивільно-правової відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язання з надання послуг централізованого опалення суб'єктом господарювання споживачу, як іншій стороні відповідного зобов'язання. На підставі правових норм чинного законодавства визначено, що однією з основних вимог, яка висувається до належного виконання вказаного зобов'язання, є дотримання певних якісних та/або кількісних характеристик під час надання послуги із централізованого опалення, оскільки якість товару – це сукупність властивостей продукції, що характеризують її призначення, особливості, корисність та здатність задовольняти певні потреби суспільства, продукції, яка охоплює не тільки споживчі, а й технічні, технологічні властивості продукції, конструкторсько-художні особливості, надійність тощо. Визначено, що порушення виконання зобов'язання, тобто його невиконання чи неналежне виконання, може бути пов'язане з невідповідністю кількісних та/або якісних показників такої послуги, як тепlopостачання, що пов'язується з відповідною температурою у квартирі. Так, настання цивільно-правової відповідальності, відповідно до визначеної законодавством парадигми, де кімнатна температура повітря, як кількісний та якісний показник, ставиться в залежність від наявного та реального постачання теплової енергії, є суперечливим та необґрунтованим, оскільки кімнатна температура повітря у 18 °С може зберігатись і за наявності та роботи окремих електричних приладів обігріву, товщини стін та інших чинників навіть без централізованого постачання теплової енергії. Запропоновано більш детально визначити механізм захисту прав споживачів у передбаченому зобов'язанні шляхом закріплення на законодавчому рівні більш чітких критеріїв для можливості визначення кількісних та якісних показників щодо отримання послуги з постачання теплової енергії, зокрема таких, як тиск подачі, амортизація устаткування тощо, відхилення та недотримання яких може слугувати підставою для настання цивільно-правової відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язання.

**Ключові слова:** цивільно-правова відповідальність, зобов'язання, договір про надання послуг із централізованого опалення, невиконання чи неналежне виконання зобов'язання, якість надання.

**Tsyban A. A. On the issue of civil liability for breach of contract on the provision of district heating services**

**Abstract.** There is scientific article is devoted to certain aspects of the occurrence of civil liability for non-performance or improper performance of the obligation to provide district heating services by the business entity – the consumer, as the other party to the obligation. Based on the legal norms of current legislation, it is determined that one of the main requirements for the proper implementation of this obligation is compliance with certain qualitative and / or quantitative characteristics in the provision of district heating services, as product quality is a set of product properties characterize its purpose, features, usefulness and ability to meet certain needs of society and products that cover not only consumer but also technical, technological properties of products, design and artistic features, reliability, etc. It is determined that the breach of the obligation, ie its non-fulfillment or improper fulfillment, may be related to the mismatch of quantitative and / or qualitative indicators of such a service as heat supply, which in turn is associated with the corresponding temperature in the apartment. Thus, the onset of civil liability, according to the paradigm defined by law, where room temperature, as a quantitative and qualitative indicator, depends on the available and actual supply of heat, is contradictory and unreasonable, as room temperature of 18 °C, can be stored in the presence and operation of individual electric heaters, wall thickness and other factors, even without a centralized supply of thermal energy. It is proposed to define in more detail the mechanism of consumer protection in the envisaged obligation by establishing clearer criteria at the legislative level to determine quantitative and qualitative indicators for obtaining heat supply services, such as supply pressure, equipment depreciation, etc., deviations and non-compliance may serve as a basis for the occurrence of civil liability for non-performance or improper performance of the obligation.

**Key words:** civil liability, obligations, contract for provision of district heating services, non-performance or improper performance of obligations, quality of provision.

Законодавчо закріплений порядок реалізації цивільних прав та виконання цивільних обов'язків є лише формою досягнення необхідного результату, який сторони передбачили у власних цивільно-правових відносинах, що виникли між ними. Тому завжди постає питання вибору та виконання особою, на яку покладений цивільний обов'язок, необхідних дій для досягнення обумовленого результату учасниками відповідного відношення. Варто спробувати розглянути вказану проблему крізь призму виконання зобов'язань саме з постачання теплової енергії споживачам в опалювальний період окремими суб'єктами господарювання (зазвичай комунальними підприємствами).

Окремим аспектам правової природи суб'єктивного цивільного обов'язку, зокрема й цивільно-правовій відповідальності за невиконання чи неналежне виконання суб'єктивного цивільного обов'язку, приділяли увагу такі науковці-цивілісти: О.С. Іоффе, С.С. Алексєєв, І.Й. Пучковська, О.С. Кізлова, С.Н. Приступа, Н.І. Майданик, Н.Ю. Голубева, Н.М. Квіт, Д.Г. Павленко й інші. Проте на практиці відсутній єдиний підхід до захисту прав і охоронюваних законом інтересів споживачів (абонентів), як найменш захищеної сторони в зобов'язанні, у разі невиконання/неналежного виконання окремими учасниками відносин покладених на них суб'єктивних цивільних обов'язків за відповідним договором.

Зазвичай, поки на вулиці комфортна температура, ледве теплі батареї у квартирі нікого не турбують, але з настанням справжніх холодів це перетворюється на реальну проблему, що може відобразитись на стані здоров'я й інших аспектах нормальної життєдіяльності самої людини. Водночас, зважаючи на зростання боргів українців за житлово-комунальні послуги, зокрема й за надання послуг із централізованого опалення, а також зріст попиту на використання державної допомоги у вигляді субсидій, вказана проблема привертає до себе все більшу увагу. Отже, складається патова ситуація, коли громадянам необхідно сплачувати колосальні суми по суті за холодні батареї у власних квартирах.

Неодмінно варто зазначити положення Основного закону, відповідно до якого людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою

соціальною цінністю. Права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави. Держава відповідає перед людиною за свою діяльність. Утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави [1]. Тому завжди постають актуальні питання на кшталт таких: як отримати якісну послугу споживачу та який є механізм захисту порушеного права у вказаному правовідношенні в контексті настання цивільно-правової відповідальності.

Варто зазначити, що відносини з надання комунальних послуг, зокрема у зв'язку із наданням послуг із централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, виникають на підставі цивільно-правового договору між постачальником та споживачем, у якому визначені взаємні права й обов'язки сторін. Згідно із ч. ч. 1 та 2 ст. 714 Цивільного кодексу України (далі – ЦК України), за договором постачання енергетичних й інших ресурсів через приєднану мережу одна сторона (постачальник) зобов'язується надавати другій стороні (споживачеві, абонентові) енергетичні й інші ресурси, передбачені договором, а споживач (абонент) зобов'язується оплачувати вартість прийнятих ресурсів та дотримуватись передбаченого договором режиму їх використання, а також гарантувати безпечну експлуатацію енергетичного й іншого обладнання. До договору постачання енергетичних та інших ресурсів через приєднану мережу застосовуються загальні положення про купівлю-продаж, положення про договір поставки, якщо інше не встановлено законом або не впливає із суті відносин сторін [2].

Вказані норми дають можливість зробити відсилання до законодавчо встановлених вимог щодо якості товару відповідно до загальних положень купівлі-продажу. Так, продавець повинен передати покупцеві товар, якість якого відповідає умовам договору купівлі-продажу. У разі відсутності в договорі купівлі-продажу умов щодо якості товару продавець зобов'язаний передати покупцеві товар, придатний для мети, з якою товар такого роду звичайно використовується [2].

Відповідно до зазначеного, абсолютно логічним є твердження, що якість товарів – це сукуп-

ність властивостей продукції, що характеризують її призначення, особливості, корисність та здатність задовольняти певні потреби суспільства. Якість продукції охоплює не тільки споживчі, а й технічні, технологічні властивості продукції, конструкторсько-художні особливості, надійність, довговічність [6]. Окрім того, згідно зі ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів», продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію. Продавець (виробник, виконавець) на вимогу споживача зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують належну якість продукції [3].

Отже, якість відповідного отримання речі/товару/послуги/тощо в зобов'язанні має відповідати можливості використання стороною відповідного об'єкта за своїм призначенням для задоволення належним чином власного охоронюваного законом інтересу.

Як було зазначено вище, за загальним правилом, відносини з надання теплової енергії окремим споживачам в їхній оселі виникають на підставі договору про надання послуг із централізованого опалення з теплопостачальними підприємствами, які отримують вказаний ресурс від виробників теплової енергії. Відповідно до ст. 1 Закону України «Про теплопостачання», теплова енергія – це товарна продукція, що виробляється на об'єктах сфери теплопостачання для опалення, підігріву питної води, інших господарських і технологічних потреб споживачів, призначена для купівлі-продажу, а постачання теплової енергії (теплопостачання) – це господарська діяльність, пов'язана з наданням теплової енергії (теплоносія) споживачам за допомогою технічних засобів транспортування та розподілом теплової енергії на підставі договору [4].

Так, відповідно до ст. 25 Закону України «Про теплопостачання», теплопостачальні, теплотранспортні та теплогенеруючі організації зобов'язані, зокрема:

- забезпечувати надійне постачання обсягів теплової енергії відповідно до умов договору та стандартів;

- здійснювати перерахунок за спожиту теплову енергію зі споживачами з урахуванням авансового платежу та показань вузлів обліку

теплової енергії протягом місяця після закінчення опалювального періоду;

- здійснювати технічний облік матеріальних та енергетичних ресурсів, а також комерційний облік теплової енергії [4].

Тож, з урахування вказаного можна побачити, що споживач є кінцевою та найбільшою ланкою даного ланцюга, а отже, його інтереси мають передбачати реальний механізм їхнього захисту, який має будуватися за логічним та раціональним принципом, без декларативного характеру для споживача.

Останніми роками склалася така практика, що централізоване опалення може надходити лише до окремих частин житлових приміщень. Звернення до аварійних та диспетчерських служб більшості комунальних підприємств, які спеціалізуються на послугах із теплопостачання, та звернення до ЖЕКів, коли відсутні ОСББ, протягом останніх років мають безрезультативний та неефективний характер. Зазвичай під час інспекцій і оглядів внутрішніх комунікацій систем централізованого опалення здебільшого працівниками аварійних служб зазначається, що у стояках опалення має місце малий тиск подачі теплоносія, що і є причиною холодних батарей, оскільки гаряча вода лише циркулює через стояки опалення вгору та вниз, не входить до самої батареї або входить до неї мінімально, що дає дуже слабкий ефект щодо забезпечення відповідних квартир будинків тепловою енергією. Отже, такі повідомлення мають покласти відповідальність за неналежну якість наданої послуги саме на організації, які здійснюють постачання теплової енергії до житлових приміщень.

Абсолютно справедливі вимоги, які виникають до змісту правової норми, закріпленої в ч. ч. 1 та 2 ст. 673 Цивільного кодексу України, залишаються проігнорованими або мають певну відповідь на запит, яка має суто умовний характер із посиланням на вітчизняне законодавство, яке в цьому питанні потребує деякої корекції.

Так, відповідно до «Правил надання послуг із централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення», затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 р. № 630, послуги із централізованого опалення повинні відпові-

дати нормативній температурі повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу) за умови їх утеплення споживачами та вжиття власником (балансоутримувачем) будинку та/або виконавцем заходів для утеплення місць загального користування будинку. Якщо взяти за основу випадок, де має місце відсутність установлення відповідних засобів обліку води і теплової енергії, то в разі їх відсутності у квартирі (будинку садибного типу) та на вводах у багатоквартирний будинок плата за надані послуги справляється згідно з установленними нормативами (нормами) споживання:

– із централізованого опалення: з розрахунку за 1 кв. метр (куб. метр) опалюваної площі (об'єму) квартири (будинку садибного типу) та з урахуванням фактичної температури зовнішнього повітря і фактичної кількості днів надання цієї послуги в місяці, який є розрахунковим [5].

Окрім того, законодавство нібито визначає й абсолютно закономірну можливість споживача захистити власні права й інтереси внаслідок невиконання чи неналежного виконання договору іншою стороною – теплопостачальним підприємством, адже зі змісту Закону України «Про теплопостачання» убачається, що споживач має право отримання обсягів теплової енергії згідно з параметрами відповідно до договорів та стандартів. Так, відповідно до «Правил надання послуг із централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення», затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 21 липня 2005 р. № 630, споживачу надається право, зокрема, на зменшення розміру плати в разі надання послуг не в повному обсязі, зниження їхньої якості, зокрема відхилення їхніх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, або в разі тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви споживача й офіційного документа, що підтверджує його/їхню відсутність (довідка з місця тимчасового проживання, роботи, лікування, навчання, проходження військової служби, відбування покарання). Також до вказаних можливостей споживача можна віднести звільнення від плати за послуги в разі їх ненадання й отримання компенсації за перевищення строків прове-

дення аварійно-відбудовних робіт, чи відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, завданої його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг [5].

Однак виникає питання про те, де саме проходить та межа між належним виконанням зобов'язання з боку суб'єкта господарювання, предметом діяльності якого є надання житлово-комунальних послуг, та невиконанням чи неналежним виконанням зобов'язання з відхиленням кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання. У типовому договорі, який пропонується для укладення теплопостачальним підприємством, також визначається, що в разі ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі, зниження якості, зокрема відхилення їхніх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів (норм) споживання, виконавець проводить перерахунок розміру плати, визначається порядок встановлення факту неналежного надання або ненадання послуг та розв'язання спорів, пов'язаних із відповідним правовідношенням.

На підставі вищезазначеного законодавства можемо побачити, що за своїм змістом кількісні та/або якісні показники такої послуги, як теплопостачання, пов'язуються з відповідною температурою у квартирі. Навіть визначається певний алгоритм: температура у квартирі в житлових приміщеннях повинна бути в межах 18 градусів, у кутових кімнатах – у межах 20 градусів. Якщо температура менша, споживач має право написати скаргу. З нею необхідно звернутися до теплопостачальної організації, яка надає послуги. У заяві треба попросити надіслати до квартири спеціальну комісію, щоб заміряти температуру у приміщенні. Ще один варіант – викликати представника ОСББ та двох сусідів, заміряти температуру, скласти акт та відправити його постачальнику послуги [7].

Якщо прийде представник теплоенерго, після виміру температури він має скласти акт-претензію щодо незадовільної температури у квартирі. Акт має бути у двох примірниках, його підписують члени комісії та власник квартири. Там мають бути зазначені види, показники та строки порушення, прізвище представників виконавця та їхні посади. Якщо раптом

члени комісії не бажають підписувати акт, це можуть зробити щонайменше двоє сусідів-свідків, тоді документ вважатиметься чинним. Потім акт реєструють у спеціальному журналі, виконавець має розглянути його протягом трьох днів. За цей час виконавець повинен або дати розпорядження про перерахунок платежів, або надати мотивовану відмову. Якщо за три дні споживачеві не надіслали письмову відповідь, то автоматично вважається, що виконавець визнав факт надання неякісної послуги та зобов'язаний здійснити перерахунок [7].

Якщо температура у приміщенні в межах 12–18 градусів, вартість оплати опалення зменшується на 5% за кожен градус менше ніж 18. Якщо температура в кімнаті становить 12 градусів, вартість оплати знижується на 30%. Якщо температура у квартирі нижча за 12 градусів, то взагалі непотрібно платити за опалення. Такий перерахунок за опалення споживач має отримати вже з наступною платіжкою. Якщо виконавець ігнорує споживача, потрібно звернутися до господарського суду.

Проте з року в рік складається абсурдна ситуація: батареї холодні, тепла енергія поступає не в повному обсязі, проте оплата за послуги із централізованого опалення за певними квартирами здійснюється в повному обсязі відповідно до встановлених тарифів. Окрім того, у вказаній вище парадигмі кімнатна температура повітря, як кількісний та якісний показник, ставиться в залежність від наявного та реального постачання теплової енергії, що в даному разі є необґрунтованим та неможливим, оскільки кімнатна температура повітря у 18 °С може зберігатись у разі наявності та роботи електричних приладів обігріву, завдяки товщині стін, через інші чинники навіть без централізованого постачання теплової енергії в житлові приміщення в опалювальний сезон за температури повітря на вулиці навіть менше ніж 5 °С.

Вищезазначене дає підстави говорити про неналежне виконання зобов'язань із постачання теплової енергії в житлові приміщення даного будинку та порушення прав споживачів, закріплених у ст. 24 Закону України «Про теплопостачання», це право на «отримання обсягів теплової енергії згідно з параметрами відповідно до договорів та стандартів та п. 29 Правил надання послуг із централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення».

Варто також нагадати, що відповідно до ч. 1 ст. 678 Цивільного кодексу України, покупець, якому переданий товар неналежної якості, має право, незалежно від можливості використання товару за призначенням, вимагати від продавця за своїм вибором:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару [2].

Отже, оскільки метою цивільно-правової відповідальності, зокрема й договірної характеру, є відновлення порушених прав та захист охоронюваних законом інтересів, що є дієвим стимулом для забезпечення необхідного правового результату в цивільному правовідношенні, пропонується більш детально визначити механізм захисту прав споживачів у передбаченому зобов'язанні шляхом установаження та закріплення на законодавчому рівні більш чітких критеріїв для можливості визначення кількісних та якісних показників щодо отримання послуги з постачання теплової енергії. З огляду на вказане такі критерії мають бути не лише опосередкованими, а й передбачати та враховувати такі чинники, як тиск подачі, амортизація устаткування, температура навколишнього середовища, тощо, тобто елементи які мають раціональний характер щодо належного виконання зобов'язання суб'єктом господарювання.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Конституція України : Закон від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 12.01.2022).
2. Цивільний кодекс України : Закон України від 16.01.2003 р. № 1023–ХІІ. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15/page11> (дата звернення: 12.01.2022).
3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 236/96-ВР. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 12.01.2022).

4. Про теплопостачання : Закон України від 02.06.2005 р. № 2633–IV. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2633-15#Text> (дата звернення: 12.01.2022).

5. Про затвердження Правил надання послуг із централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг із централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення : постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 р. № 630. *Офіційний вебпортал Верховної Ради України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/630-2005-%D0%BF#Text> (дата звернення: 12.01.2022).

6. Березна А.М. Гарантування якості товарів за договором купівлі-продажу. ЛОГОС. ONLINE : міжнародний мультидисциплінарний науковий онлайн журнал. 2020. № 9. URL: <https://www.ukrlogos.in.ua/10.11232-2663-4139.09.15.html> (дата звернення: 11.01.2022).

7. Опалювальний сезон: що робити, якщо вдома холодні батареї. Слово і діло : аналітичний портал. URL: <https://www.slovoidilo.ua/2021/10/29/infografika/suspilstvo/opalyvalnyj-sezon-robyty-yakshho-vdoma-holodni-batareyi>] (дата звернення: 12.01.2022).