

європейські стандарти у сфері захисту прав споживачів послуг водопостачання та водовідведення загалом в ЄС та в окремих країнах відповідно до моделі регулювання сфери водопостачання та водовідведення. Автор зазначає, що державна політика країн ЄС підтримує альтернативні вирішення спорів між споживачем і виробником послуг. Наразі в ЄС є більше 750 схем або моделей альтернативного вирішення спорів. Моделі ADR можуть створюватися державними органами, приватними організаціями або ж у співпраці між державним сектором, промисловістю і організаціями споживачів. Їх фінансування може бути приватним (наприклад, у промисловості), публічним або комбінованим. Автор робить висновок, що на національному державному рівні під час вирішення питання захисту прав споживачів послуг у сфері водопостачання та водовідведення більше уваги слід приділити досудовому врегулюванню спорів, створенню служб адвокатів споживача, омбудсменів, консультаційних споживчих центрів, тощо.

Ключові слова: водопостачання, водовідведення, державне регулювання, захист прав споживачів, альтернативний механізм вирішення спорів.

I. I. Krylova. Protection of the rights of consumers in water supply and wastewater. Standards of Ukraine and EU

This article analyzes the state policy in the field of consumer rights protection for water supply and wastewater services. The analysis of regulatory and legal acts in the field of water supply and wastewater services and in the sphere of protection of consumer rights of services is carried out and all regulated consumer rights are defined. More than half of regulated rights remain unrealized for various reasons related to the lack of information for the consumer to the absence of effective mechanisms for the realization of consumer rights and their protection. The state guarantees the protection of consumers' rights in the field of water supply and wastewater services in various ways, but among them there is no simple, free and efficient extra-judicial mechanism. The author systematizes the most frequent violations of the rights of consumers of centralized water supply and sewage services: violation of guarantees regarding qualitative and quantitative indicators of services; violation of tariff setting procedures; violation of the rights of consumers in the case of double retention of commission for accepting payments from consumers; violation of the terms of the contract on the provision of services; etc. and notes that there are only two ways to protect the rights of the court or pre-trial service by making a claim to the service provider. The author analyzes the European standards in the field of consumer rights protection for water supply and sewage services in the EU and in individual countries in accordance with the model of regulation of the water supply and wastewater. The author notes that state policy of EU countries supports alternative dispute resolution between consumer and service provider. Currently, there are more than 750 schemes or models of alternative dispute resolution in the EU. ADR models can be created by public authorities, private organizations or in collaboration between the public sector, industry and consumer organizations. Their funding can be private (for example, in the industry), public or combined. The author concludes that at the national state level, in resolving the issue of protecting the rights of consumers in the field of water supply and wastewater treatment, more attention should be paid to pre-trial settlement of disputes, creation of consumer advocates' services, ombudsmen, consumer advisory centers, etc.

Key words: water supply, wastewater, state regulation, protection of consumer rights, alternative mechanism of dispute resolution.

Постановка проблеми. Держава має гарантувати захист прав споживачів у сфері водопостачання та водовідведення і забезпечувати баланс інтересів суб'єктів господарювання, споживачів та державних органів. Гарантії держави мають бути не просто відображені в декларативних нормах, а реалізовуватись через ефективні, доступні та прості механізми. Обравши євроінтеграційний шлях Україна взяла на себе зобов'язання привести національне законодавство до стандартів ЄС, зокрема, у сфері водопостачання і водовідведення, у сфері захисту прав споживачів. Отже, проблема перегляду державної політики у сфері питання захисту прав споживачів у сфері водопостачання та водовідведення з урахуванням стандартів ЄС є актуальною для нашої країни.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед останніх досліджень вітчизняних авторів у сфері захисту прав споживачів слід відмітити розвідки Н. Бородачової [16], О. Коршакової [21], Н. Притульської [23], М. Фролкова [30]. Проте окремо права споживачів у сфері водопостачання і водовідведення, особливості їх реалізації та захисту в Україні не досліджувалися.

Механізми державного управління

Мета статті полягає у дослідженні питання реалізації захисту прав споживачів у сфері водопостачання та водовідведення в Україні та порівнянні із практикою в ЄС.

Виклад основного матеріалу. Конституція України (ст. 42) проголошує: «Держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпекою продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів». Захист прав споживачів забезпечується Законом України «Про захист прав споживачів», який регулює відносини між споживачами товарів (робіт, послуг) та виробниками, виконавцями, продавцями в умовах різних форм власності, а також встановлює права споживачів та визначає механізм реалізації державного захисту їх прав. Захист прав споживачів – це здійснення законодавчого, адміністративного та судового захисту інтересів споживачів товарів (робіт і послуг) від порушення наданих державою прав виробниками продукції (виконавцями робіт, послуг) і продавцями [27]. Механізм захисту – комплекс заходів, що спрямовані на відновлення порушених неправомірними діями прав споживачів, з одного боку, та відповідальності суб'єктів господарської діяльності і їхніх посадових осіб, які вчинили порушення прав споживачів, з іншого боку [30].

Надання послуг з централізованого водопостачання і водовідведення здійснюється на договірній основі між виконавцем послуги і споживачем. Аналіз нормативних актів дозволяє визначити права споживачів послуг з водопостачання та водовідведення, що наведено у таблиці 1.

Таблиця 1

Права споживачів послуг з водопостачання та водовідведення згідно законодавства України*

Споживач послуг має право:
<i>Закон України «Про захист прав споживачів» (ст. 4)</i>
на захист своїх прав державою;
на належну якість продукції та обслуговування;
на безпеку продукції;
на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
на відшкодування майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції;
на звернення до суду та інших державних органів за захистом порушених прав;
на об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).
<i>Закон України «Про житлово-комунальні послуги» (ст. 20)</i>
одержувати вчасно та відповідної якості житлово-комунальні послуги за умовами договору;
одержувати інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання, порядок надання послуг, їх споживчі властивості тощо;
на відшкодування збитків та/або шкоди, заподіяної життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання комунальних послуг;
на усунення виявлених недоліків у наданні комунальних послуг;
на зменшення розміру плати за послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості;
на несплату вартості комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача при відповідному документальному оформленні, а також за період фактичної відсутності послуг;
отримувати від виконавця компенсацію в розмірі, визначеному договором, рішенням суду або законодавством, за перевищення нормативних термінів на проведення аварійно-відновлювальних робіт;
інші права згідно цього закону.

<i>Закон України «Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення» (ст. 22)</i>	
забезпечення питною водою, якість якої відповідає державним стандартам, кількість і режим подачі якої визначаються на договірних засадах в обсязі, не меншому від нормативів;	
одержання повної, достовірної, своєчасної інформації про якість питної води, зворотних вод, обсяги її реалізації, режими подачі та порядку розрахунку тарифів на послуги централізованого водопостачання і водовідведення;	
організацію та проведення громадського обговорення в процесі прийняття рішень з питань питної води, питного водопостачання та водовідведення;	
участь представників громадськості у перевітках, які проводяться органами виконавчої влади; пред'явлення позовів до суду про відшкодування збитків, завданих внаслідок постачання неякісної питної води, що не відповідає державним стандартам, інших порушень законодавства у цій сфері;	
підключення в установленому порядку до централізованого водопостачання та водовідведення.	
<i>Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення та типового договору про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення</i>	
зменшення розміру плати у разі	надання послуг не в повному обсязі, зниження їх якості, зокрема відхилення їх кількісних та/або якісних показників від затверджених нормативів; тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї на підставі письмової заяви споживача та офіційного документа, що підтверджує його/їх відсутність;
усунення виконавцем виявлених недоліків у наданні послуг;	
несплату вартості послуг за період тимчасової відсутності споживача і членів його сім'ї (у разі відключення виконавцем води і опломбування запірних вентилів у квартирі (будинку) та відновлення надання послуг шляхом зняття пломб;	
перевірку кількісних і якісних показників надання послуг (якість і тиск води);	
установлення квартирних засобів обліку та взяття їх на абонентський облік;	
періодичну перевірку, обслуговування та ремонт квартирних засобів обліку;	
внесення за погодженням з виконавцем у договір змін, що впливають на розмір плати за послуги;	
звільнення від плати за послуги у разі їх ненадання та отримання компенсації за перевищення строків проведення аварійно-відбудовних робіт;	
відшкодування збитків, завданих майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання послуг.	

Джерело: створено автором за [27; 28; 24; 26]

Слід зазначити, що більша половина з цих прав залишається нереалізованою з різних причин від відсутності інформації для споживача до відсутності ефективних механізмів реалізації прав споживача і їх захисту. Держава гарантує захист прав споживачів у сфері питної води, питного водопостачання, зокрема шляхом: забезпечення населення питною водою нормативної якості в межах науково обґрунтованих нормативів залежно від району та умов проживання; державної підтримки, регулювання та нагляду у сфері; здійснення заходів організаційного, науково-технічного, санітарно-епідеміологічного, природоохоронного, економічного, правового характеру щодо поліпшення якості питної води, охорони джерел і систем питного водопостачання, відновлення запасів питної води; забезпечення відшкодування шкоди, заподіяної споживачам підприємствами питного водопостачання та водовідведення тощо [28]. Але у разі порушення «державних гарантій» з боку підприємства – виробника послуг, споживач залишається один на один зі своїми проблемами.

Порушення прав споживачів, які виникають у відносинах із підприємствами-виробниками послуг з централізованого водопостачання та водовідведення можна узагальнити таким чином:

1) Порушення прав споживачів щодо якісних та кількісних показників послуг. Відсутність затверджених стандартів (характеристик) якісних та кількісних показників послуг та механізму підтвердження неякісного/якісного рівня послуг, відсутність механізму захисту права споживача у разі ненадання (надання не в повному обсязі) послуг споживачеві, відсутність термінів реагування на порушення прав споживача та термінів їх поновлення, значно ускладнюють реалізацію права споживача на захист власних інтересів. У разі порушення прав споживача, єдине, що може зробити виробник послуг – це провести перерахунок розміру плати за фактично надані послуги шляхом зменшення розміру плати [25].

2) Порушення прав споживачів при встановленні тарифів на послуги з водопостачання та водовідведення. Встановлення тарифів на послуги з централізованого водопостачання та водовідведення визначається згідно із нормативно-правовими актами в залежності від органу регуляторного впливу. Тарифи на централізоване водопостачання і водовідведення в Україні розраховуються: – для ліцензіатів Київської міської державної адміністрації та обласних державних адміністрацій відповідно до Порядку формування тарифів на теплову енергію, її виробництво, транспортування та постачання, послуги з централізованого опалення і постачання гарячої води, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2011 № 869 (Порядок № 869); – для ліцензіатів НКРЕКП відповідно до Порядку формування тарифів на централізоване водопостачання та водовідведення, затвердженого постановою НКРЕКП від 10.03.2016 № 302 (Порядок № 302). Процедури розрахунку та затвердження тарифу є дуже складні і непрозорі для споживачів.

3) Проблема подвійного утримання комісійної винагороди за приймання платежів від споживачів послуг з централізованого водопостачання та водовідведення виникла в результаті неврегульованості сфери водопостачання та водовідведення з ринком послуг з приймання готівкових платежів від споживачів. Банківські установи, УДППЗ «Укрпошта» утримують комісійну винагороду зі споживачів під час приймання платежів за послуги з централізованого водопостачання та водовідведення (і інші комунальні послуги) відповідно до встановлених тарифів, у той час коли зазначену комісійну винагороду закладено в тариф (зокрема, Порядками № 869 і № 302 в структурі тарифу на централізоване водопостачання та водовідведення у складі витрат на збут передбачено витрати на оплату послуг банків та інших установ з приймання і перерахування коштів споживачів за послуги з централізованого водопостачання та/або водовідведення) [19].

4) Порушення прав споживачів в договірних відносинах із виробником послуг з водопостачання та водовідведення, а саме невиконання умов договору виробниками послуг, та/або нав'язування виробником послуг завідомо не вигідних умов для споживачів. Наприклад, відсутність у договорі норми щодо відповідальності підприємства за погіршення якості послуг; перекладання на споживача витрат за заміну або ремонт водопровідно-каналізаційного або вимірювального обладнання у разі їх пошкодження; нав'язування споживачам менш сприятливих умов договору, ніж передбачені законом, зокрема, надання додаткових платних послуг; збереження за підприємством права розірвання договору та відключення водопостачання споживачу, та ін. Типовий договір про надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, залишає за сторонами право конкретизувати деякі норми договору і не містить жодної вимоги щодо покрокового механізму врегулювання спірних питань між споживачем і виробником послуг [26].

5) Відсутність простих, безкоштовних, дієвих альтернативних механізмів захисту прав споживачів. Нормативно-правовими актами у сфері водопостачання та водовідведення

Механізми державного управління

альтернативою судовому розгляду спірних питань є лише подання претензії підприємству – виробнику послуг.

Тобто, національну систему захисту прав споживачів у сфері водопостачання та водовідведення можна охарактеризувати як складну, довготривалу і неефективну. Норми законодавства щодо захисту прав споживачів послуг є більше декларативного, ніж дієвого характеру. Відсутні чіткі механізми реалізації захисту прав споживачів. Законодавець передбачив лише два можливих варіанти для споживача або досудовий шляхом надання претензії підприємству – виробнику послуг, або шляхом судового розгляду, жодного альтернативного рішення.

На відміну від України, споживча політика Європейського Союзу спрямована на підтримку інтересів споживачів та забезпечення високого рівня їхнього захисту, що підтверджується ст. 38 Хартії основних прав Європейського Союзу [31]. Крім того, згідно зі ст. 12 Договору про функціонування Європейського Союзу [20], вимоги щодо захисту прав споживачів враховуються у визначенні та реалізації інших політик та дій Союзу. Цілями споживчої політики ЄС відповідно до ч. 1 ст. 169 Договору про функціонування Європейського Союзу є: охорона здоров'я, безпеки та економічних інтересів споживачів, а також підтримка права споживачів на інформацію, просвіту та права на створення організацій для захисту інтересів споживачів.

Зосереджуючись на питаннях, що мають наслідки для внутрішнього ринку, ЄС регулює питання правозастосування та вирішення спорів у сфері споживчих відносин (Регламент № 2006/2004 Європейського Парламенту та Ради від 27.10.2004 р. про співробітництво між національними органами, відповідальними за виконання законів щодо захисту прав споживачів; Директива № 2009/22/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23.04.2009 р. про судові заборони на захист інтересів споживачів; Директива № 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 р. про альтернативне врегулювання спорів в сфері споживання; Регламент № 524/2013 Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 р. про он-лайн вирішення спорів в сфері споживання) [17; 18; 29]. Зазначені документи дозволяють вирішувати спірні питання між споживачами та обслуговуючими компаніями у сфері комунальних послуг і створювати різні правові механізми для позасудового (альтернативного методу) врегулювання цих питань.

Відповідно до Договору про функціонування ЄС та Хартії ЄС про основні права політика ЄС має забезпечувати високий рівень захисту споживачів. Відповідно до статті 26 (2) Договору про функціонування ЄС внутрішній ринок включає в себе територію без внутрішніх кордонів, на якій забезпечується вільний рух товарів і послуг. Внутрішній ринок повинен надавати споживачам додану вартість у формі кращої якості, більшої різноманітності, розумних цін і високих стандартів безпеки товарів і послуг, що має сприяти високому рівню захисту споживачів. Забезпечення доступу до простих, дієвих, швидких і маловитратних способів вирішення внутрішніх і крос-граничних суперечок, що виникають з договорів купівлі-продажу або надання послуг, має приносити користь споживачам і цим підкріплювати довіру до ринку [20]. Таким чином, держави-члени ЄС при створенні і забезпеченні функціонування внутрішнього ринку послуг з водопостачання та водовідведення мають гарантувати існування належного (простого, дієвого, швидкого і маловитратного) механізму захисту прав споживачів. На практиці це питання вирішується кожною країною в залежності від моделі управління та регулювання у сфері водопостачання та водовідведення або самими підприємствами водопостачання та водовідведення, або незалежними організаціями споживачів (із залученням адвокатів), або відповідними державними органами. При цьому, споживачі звільнялися від оплати за отримання правової допомоги з питань захисту їх прав у сфері послуг.

Практику впровадження механізмів захисту прав споживачів краще розглядати в залежності від моделей регулювання у сфері водопостачання та водовідведення (що також є

особливим для кожної країни ЄС). Класичними моделями є моделі регулювання Англії, Франції та Німеччини. Англійська модель регулювання характеризується приватним управлінням з державним регулюванням без втручання муніципалітетів. Французька модель – делегованим приватним управлінням та/або прямим муніципальним управлінням з муніципальним регулюванням (прямим та/або через контракти). Німецька модель – делеговане муніципальне управління з регулюванням через наглядові органи спільних підприємств.

В Англії послуги з централізованого водопостачання та водовідведення надаються приватними компаніями. Проблемні питання споживачів розглядає незалежний державний регулятор Ofwat. На офіційному сайті регулятора зазначено скарги та питання, з вирішення яких Ofwat уповноважений законами, і скарги та питання, які не входять до повноважень Ofwat. До першої категорії належать: питання, пов'язані з антиконкурентною поведінкою в сфері водопостачання та водовідведення. Будь-які питання, пов'язані з конкуренцією, можуть бути подані або безпосередньо в Ofwat, або в Управління по конкуренції та ринкам (СМА); скарги споживачів, які не задоволені компанією – виробником послуг з водопостачання та водовідведення. Але в цьому випадку існує певний порядок. В першу чергу незадоволений споживач повинен зв'язатися зі своєю обслуговуючою компанією, щоб дізнатися, чи можна вирішити проблему безпосередньо з нею [10].

У разі, якщо проблема не вирішиться з компанією-виробником послуг, споживач має звернутись до Ради споживачів води (CCWater) [3], яка може допомогти вирішити проблему. І тільки у випадку, якщо CCWater не може вирішити проблему, проблема вирішується на рівні регулятора Ofwat. Спори про виставлення рахунків, як правило, вирішуються Радою споживачів води (CCWater). Спори щодо якості води і її забруднення зазвичай розглядаються Інспекцією питної води і Агентством з охорони навколишнього середовища. Проблеми, пов'язані з процесом планування, які виникають при новому прокладанні мереж, будівництві об'єктів тощо [1]. Крім того, в Англії існує Організація альтернативного вирішення спорів Water Redress Scheme (WATRS) від Центру ефективного вирішення спорів (CEDR), яка є незалежним органом врегулювання спорів між споживачами та виробниками послуг водопостачання та водовідведення [15]. Питання у сфері водопостачання та водовідведення, які можуть бути вирішені тільки через суд: суперечки, що стосуються приватного водопостачання; претензії за контрактом; і відшкодування збитків, що виникають, наприклад, через недбалість.

У Франції послуги споживачам надаються або муніципальними підприємствами або орендними підприємствами (по договору оренди, концесії, управління тощо) [7]. Проблемні питання споживачів у сфері водопостачання та водовідведення допомагає вирішувати Європейська мережа споживчих центрів (ECC-Net) у Франції [4], в тому числі через платформу інтернет-вирішення спорів (платформу ODR). Це дозволяє споживачам ЄС подати на одній із офіційних мов ЄС скарги на європейських виробників комунальних послуг в режимі онлайн. Сторони та уповноважена організація з альтернативного вирішення спірних питань мають змогу проводити процедуру вирішення спорів онлайн на веб-сайті платформи [11]. За встановленим механізмом вирішення спірних питань між споживачем та виробником послуг з водопостачання та водовідведення споживач з початку має звернутись до виробника послуг (хоча б одна спроба), а потім (у разі невирішення проблемного питання) до місцевої служби підтримки клієнтів. У випадку невирішення проблемного питання споживач звертається до уповноваженого органу альтернативного вирішення спорів (ADR), яким є Омбудсмен споживачів (La médiation de la consommation) з питань водопостачання [9] або відповідний державний орган захисту прав споживачів, наприклад Національний інститут у справах споживачів (Institut national de la consommation (INC)) [6]. Омбудсмен споживачів вирішує будь-який національний або трансграничний спір між споживачем і виробником послуг в контексті виконання договорів купівлі-продажу або виконання послуг, окрім випадків: судового розгляду

ду спору; скарг споживачів до служби підтримки виробника послуг; прямих переговорів між споживачем і виробником послуг; примирення або посередництва за рішенням суду; скарга виробника послуг на споживача, тощо [8].

У Німеччині послуги з водопостачання та водовідведення надаються в основному підприємствами спільної форми власності (*український аналог акціонерних товариств*) [7; 12]. Проблемні питання споживачів у сфері водопостачання та водовідведення допомагає вирішувати Європейська мережа споживчих центрів (ECC-Net) у Німеччині [4] та європейська платформа інтернет-вирішення спорів (платформа ODR). За встановленим механізмом вирішення спірних питань між споживачем та виробником послуг з водопостачання та водовідведення споживач з початку має звернутись до виробника послуг (хоча б одна спроба), а потім (у разі невирішення проблемного питання) до відповідного органу примирення споживачів. Всі загальні органи з примирення надають допомогу споживачам, якщо не існує спеціального узгоджувального органу для споживачів, окрім неекономічних послуг загального інтересу; медичних послуг; державної університетської освіти; трудові спори [5]. Якщо споживач не впевнений до якого органу примирення необхідно звертатись з його проблемою, йому радять звернутися до Генерального органу примирення споживачів (Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung eV), а він вже вирішить до чийої компетенції належить питання [13]. Залежно від процедури вирішення спору проблему можна вирішити шляхом посередництва або примирення в органі з досудового врегулювання спорів для споживачів та підприємств (Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer eV). Всі органи альтернативного вирішення спірних питань між споживачами і виробниками послуг, посередництва та примирення реєструються в федеральному міністерстві юстиції Німеччини. У Німеччині процедури альтернативного досудового вирішення проблемних питань споживачів (ADR) також безкоштовні для споживачів. Окрім визначених органів ADR в Німеччині та ЄС існують інші позасудові органи з вирішення спорів. Зокрема, центри з обслуговування споживачів, які відкриті у 16 федеральних землях Німеччини і надають інформацію та консультації для споживачів щодо захисту їх прав, допомагають з вирішенням юридичних проблем та представляють інтереси споживачів на місцевому рівні [2]. Вагому роль відіграють також приватні організації та установи, такі, наприклад, як Федеральна спілка товариств із захисту прав споживачів (VZBV) та Центр боротьби з недобросовісною конкуренцією. Ці організації діють в основному за дорученням Федерального міністерства юстиції та захисту прав споживачів в інтересах споживачів інших європейських країн у випадках порушень з боку німецьких суб'єктів підприємницької діяльності [14].

Незважаючи на різні підходи до формування системи органів альтернативного вирішення спірних питань споживачів, державна політика країн ЄС з цього питання та принципи альтернативного вирішення спорів однакові для всіх країн ЄС. Наразі в ЄС є більше 750 схем або моделей альтернативного вирішення спорів (ADR), які різняться серед країн-членів. Моделі ADR можуть створюватися державними органами, приватними організаціями або ж у співпраці між державним сектором, промисловістю і організаціями споживачів. Їх фінансування може бути приватним (наприклад, у промисловості), публічним або комбінованим. Переважна більшість процедур ADR засновані на готовності сторін брати участь у цьому процесі. Коли участь у процедурі ADR є добровільною, можливість для споживачів скористатися нею для вирішення спору залежить від готовності бізнесу та споживачів звернутися до способів ADR. Установа ADR – це будь-яка установа незалежно від її назви (третейський суддя, комісія з розгляду спорів, омбудсмен тощо), що діє на постійній основі та пропонує вирішення спорів шляхом альтернативної процедури. При цьому, всі установи ADR повинні відповідати певним кваліфікаційним критеріям, які гарантують їх ефективне, справедливе, незалежне та прозоре функціонування [22].

Висновки з дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі.

Правове регулювання питання захисту прав споживачів послуг водопостачання та водовідведення в Україні здійснюється загальними нормами щодо захисту прав споживачів з урахуванням спеціальних норм чисельних нормативно-правових актів у сфері водопостачання та водовідведення, житлово-комунальних послуг, забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення, захисту населення від інфекційних хвороб, тощо. Разом з тим, пересічному споживачеві для захисту своїх прав дуже важко зорієнтуватися в масиві нормативних актів, які іноді містять суперечливі норми і взагалі не містять механізмів захисту прав споживача, окрім як судовий розгляд спірних питань. Фактично споживач залишається наодинці зі своїми проблемами, які він отримує від недобросовісного виробника послуг з водопостачання та водовідведення. Законодавство у сфері звернень громадян, захисту прав споживачів не обмежує споживачів звертатися до будь-яких органів та організацій за захистом своїх прав, але ефективність від таких звернень дуже мала. Судовий метод захисту прав споживача не завжди є виправданим та ефективним для споживача із-за ряду причин: судовий збір, неефективна судова практика щодо стягнення моральної шкоди, довготривалість процесу розгляду, відсутність коштів для правової допомоги, тощо. Таким чином, споживачі у сфері водопостачання та водовідведення в Україні залишаються не захищеними ані державою, ані законами внаслідок декларативності проголошених прав, відсутності механізмів реалізації захисту прав споживачів та їх відновлення, відсутності альтернативних механізмів вирішення спірних питань споживачів та дієвих інституцій. Вирішення проблеми становлення державного регулювання питання захисту прав споживачів у сфері водопостачання та водовідведення має відбуватись з урахуванням практики та стандартів ЄС. Для цього має бути переглянута і переорієнтована на споживача політика державного управління та регулювання у сфері водопостачання та водовідведення. Принцип державної політики щодо захисту прав споживачів у сфері має бути дієвим та реалізовуватись за допомогою конкретно визначених механізмів та інституцій примирення та посередництва. Більшої уваги у вирішенні спірних питань між споживачем та виробником послуг у сфері водопостачання та водовідведення слід приділити досудовому врегулюванню спорів, створенню служб адвокатів споживача, омбудсменів, консультаційних споживчих центрів, тощо. Досвід європейських країн показав, що будь яка система регулювання правових відносин чітко функціонує у випадку повної регламентації правил гри на ринку та механізмів врегулювання проблемних питань між суб'єктами правових відносин.

Список використаних джерел:

1. Alternative dispute resolution routes. Ofwat. URL: <https://www.ofwat.gov.uk/regulated-companies/investigations/how-we-investigate/-alternative-dispute-resolution-routes>.
2. Beratung bei den Verbraucherzentralen. URL: <https://www.verbraucherzentrale.de/beratung>.
3. CCWater. URL: <https://www.cewater.org.uk>.
4. European Consumer Centre Network – ECC-Net. URL: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en.
5. General Consumer Conciliation Bodies. URL: <https://www.evz.de/en/alternative-dispute-resolution/adr-in-germany/general-consumer-conciliation-bodies>.
6. Institut national de la consommation (INC). URL: <https://www.inc-conso.fr/content/qui-sommes-nous>.
7. Johan Wackerbauer, 2006. The regulation and privatization of the public water supply and the resulting competitive effects. URL: <https://www.cesifo-group.de/DocDL/dicereport406-rr2.pdf>.

8. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). URL: <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/-commission>.
9. La médiation de la consommation. URL: <https://www.economie.gouv.fr/-mediation-conso/saisir-mediateur>.
10. OFWAT. The economic regulator of the water sector in England and Wales. URL: <https://www.ofwat.gov.uk>.
11. Principles of ADR schemes. URL: <https://www.europe-consommateurs.eu/en/solving-your-problems/other-alternatives/alternative-dispute-resolution-adr/principles-of-adr-schemes>.
12. The governance of water services in Europe. URL: <http://www.eureau.org/resources/publications/150-report-on-the-governance-of-water-services-in-europe/file>.
13. Verbraucherschlichtungsstelle. URL: <https://www.verbraucher-schlichter.de/ueber-uns/verbraucherschlichtungsstelle>.
14. VZBV. URL: <https://www.vzbv.de>.
15. WATRS. URL: <https://www.cedr.com/consumer/watrs/about>.
16. Бородачова Н. Що несе споживачам реформа системи захисту прав споживачів? 2017. URL: <http://eap-csf.org.ua/nataliya-borodachova-reforma-sistemi-zahistu-prav-spozhyvachiv-shho-nese-spozhyvacham>.
17. Директива № 2009/22/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 23.04.2009 р. про судові заборони на захист інтересів споживачів. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32013R0524>.
18. Директива № 2013/11/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 р. про альтернативне врегулювання спорів в сфері споживання. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>.
19. Звіт АМКУ за 2017 рік: розпорядження Антимонопольного комітету України від 28.02.2018 р. №5-рп. База даних: «Офіційний сайт АМКУ». URL: <http://www.amc.gov.ua/amku/doccatalog/-document?id=140483&schema=main>.
20. Консолідовані версії Договору про ЄС та Договору про функціонування ЄС з протоколами та деклараціями. База даних: «Законодавство України». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/-show/994_b06.
21. Коршакова О. Самозахист як спосіб здійснення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг. *Форум права*. 2014. № 4. С. 181-184. URL: http://nbuv.gov.ua/jpdf/FP_index.htm_2014_4_33.pdf.
22. Патрік фон Браунмюль, Байко Р. Васильєва Л. Звіт Офісу з фінансового та економічного аналізу у ВРУ «Захист прав споживачів. Стандарти ЄС та України». Київ, 2016. 40 с. С. 4.
23. Притульська Н. Система захисту прав споживачів в Україні: проблеми реформування. *Товари і ринки*. 2015. №2. С. 5-15.
24. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 09.11.2017 № 2189-VIII. База даних: «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19>.
25. Про затвердження порядку проведення перерахунків розміру плати за надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення в разі ненадання їх або надання не в повному обсязі, зниження якості: постанова Кабінету Міністрів України від 17.02.2010 № 151. База даних: «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/-show/151-2010>.
26. Про затвердження Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення: постанова Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630. База даних: «Законодавство України». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/630-2005-%D0%BF>.

27. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-ХІІ. *База даних: «Законодавство України»*. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/-laws/show/-1023-12/>.

28. Про питну воду, питне водопостачання та водовідведення: Закон України від 10.01.2002 № 2918-ІІІ. *База даних: «Законодавство України»*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2918-14/conv>.

29. Регламент № 524/2013 Європейського Парламенту та Ради від 21.05.2013 р. про онлайн вирішення спорів в сфері споживання. URL: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32013R0524>.

30. Фролков М. Механізм адміністративно-правового забезпечення захисту прав споживачів. *Публічне право*. 2013. № 2. С. 314-320.

31. Хартія основних прав Європейського Союзу. *База даних: «Законодавство України»*. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_524.

References:

1. Alternative dispute resolution routes. Available at: Ofwat. Retrieved from: <https://www.ofwat.gov.uk/regulated-companies/investigations/how-we-investigate/-alternative-dispute-resolution-routes/>. [in English].

2. Beratung bei den Verbraucherzentralen. Available at: Verbraucherzentralen. Retrieved from: <https://www.verbraucherzentrale.de/beratung> [in German].

3. Consumer Council for Water. Available at: CCWater. Retrieved from: <https://www.ccwater.org.uk/aboutus/>. [in English].

4. European Consumer Centre Network. Available at: ECC-Net. Retrieved from: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network_en [in English].

5. General Consumer Conciliation Bodies. Available at: European Consumer Centre Germany. Retrieved from: <https://www.evz.de/en/alternative-dispute-resolution/adr-in-germany/general-consumer-conciliation-bodies/> [in English].

6. Institut national de la consommation. Available at: INC. Retrieved from: <https://www.inc-conso.fr/content/qui-sommes-nous>. [in French].

7. Johan Wackerbauer, 2006. The regulation and privatization of the public water supply and the resulting competitive effects. Retrieved from: <https://www.cesifo-group.de/DocDL/dicereport406-rr2.pdf> [in English].

8. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Available at: CECMC. Retrieved from: <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/commission> [in French].

9. La médiation de la consommation. Available at: economie.gouv.fr. Retrieved from: <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur> [in French].

10. The economic regulator of the water sector in England and Wales. Available at: OFWAT. Retrieved from: <https://www.ofwat.gov.uk/> [in English].

11. Principles of ADR schemes. Available at: ECC-Net. Retrieved from: <https://www.europe-consommateurs.eu/en/solving-your-problems/other-alternatives/alternative-dispute-resolution-adr/principles-of-adr-schemes/> [in English].

12. The governance of water services in Europe. Retrieved from: <http://www.eureau.org/resources/publications/150-report-on-the-governance-of-water-services-in-europe/file>. [in English].

13. Verbraucherschlichtungsstelle. Available at: Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle. Retrieved from: <https://www.verbraucher-schlichter.de/ueber-uns/verbraucherschlichtungsstelle> [in German].

14. VZBV. Available at: Verbraucherzentrale Bundesverband Retrieved from: <https://www.vzbv.de/> [in German].

15. WATRS - Water Redress Scheme. Available at: WATRS. Retrieved from: <https://www.cedr.com/consumer/watrs/about/> [in English].

16. Borodachova N. (2017) Shcho nese spozhyvacham reforma systemy zakhystu prav spozhyvachiv? [What is the consumer protection reform?]. Available at: Ukrainiska natsionalna platforma – *Ukrainian national platform*. Retrieved from: <http://eap-csf.org.ua/nataliya-borodachova-reforma-sistemi-zahistu-prav-spozhyvachiv-shho-nese-spozhyvacham/> [in Ukrainian].

17. Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). Available at: EUR-Lex. Retrieved from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32013R0524> [in English].

18. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR). Available at: EUR-Lex. Retrieved from: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32013L0011> [in English].

19. Rozporiadzhennia AMKU Zvit Antymonopolnoho komitetu Ukrainy za 2017 rik vid 28.02.2018 №5-rp. [Report of the Antimonopoly Committee of Ukraine for 2017]. Retrieved from: <http://www.amc.gov.ua/amku/doccatalog/-document?id=140483&schema=main> [in Ukrainian].

20. Konsolidovani versii Dohovoru pro Yevropeiskyi Soiuz ta Dohovoru pro funktsionuvannia Yevropeiskoho Soiuzu z protokolamy ta deklaratsiyamy. [Consolidated versions of the Treaty on European Union and the Treaty on the Functioning of the European Union with protocols and declarations]. Retrieved from: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b06 [in Ukrainian].

21. Korshakova O. (2014). Samozakhyst yak sposib zdiisnennia zakhystu prav spozhyvachiv zhytlovo-komunalnykh posluh. [Self-defense as a way to protect the rights of consumers of housing and communal services]. *Forum prava – Forum of rights*, 4, 181-184. Retrieved from: http://nbuv.gov.ua/jpdf/FP_index.-htm_2014_4_33.pdf [in Ukrainian].

22. Patrik fon Braunmiul, Baiko R, Vasylieva L. (2016). Zvit Ofisu z finansovoho ta ekonomichnoho analizu u VRU “Zakhyst prav spozhyvachiv. Standarty YeS ta Ukrainy”. [Report of the Office on Financial and Economic Analysis in the Verkhovna Rada “Consumer Protection. EU and Ukraine Standards”]. (40 p). – K. [in Ukrainian].

23. Prytulska N. (2015). Systema zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini: problemy reformuvannia. [Consumer Protection System in Ukraine: Problems of Reform]. *Tovary i rynky – Goods and Markets*, No. 2, P. 5-15 [in Ukrainian].

24. Prozhytlovo-komunalni posluhy: Zakon Ukrainy vid 09.11.2017 №2189-VIII. [Law of Ukraine on Drinking water, potable water supply and discharge]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19> [in Ukrainian].

25. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy Pro zatverdzhennia poriadku provedennia pererakhunkiv rozmiru platy za nadannia posluh z tsentralizovanoho opalennia, postachannia kholodnoi ta hariachoi vody i vodovidvedennia v razi nenadannia yikh abo nadannia ne v povnomu obsiazi, znyzhennia yakosti vid 17.02.2010 № 151 [Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine Approval of the procedure for conducting conversion of the amount of payment for the provision of services for central heating, supply of cold and hot water and drainage in case of failure to provide them or provide not in full, quality reduction]. Retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/151-2010> [in Ukrainian].

