


<https://doi.org/10.15407/econlaw.2019.02.143>

УДК 338:346

А.І. ЛИГА, провідний економіст

Інститут економіко-правових досліджень НАН України, м. Київ, Україна

 [orcid.org/0000-0002-5171-747X](https://orcid.org/0000-0002-5171-747X)

## САМОРЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

**Ключові слова:** саморегулювання у сфері житлово-комунальних послуг, захист прав споживачів, модель саморегулювання, споживча політика, задоволеність споживачів, стандарти ISO 10001-10004.

*Проаналізовано сучасний стан споживчої політики підприємств та держави у сфері житлово-комунальних послуг на відповідність вимогам Угоди про асоціацію з Європейським Союзом та європейського законодавства у сфері захисту прав споживачів, досліджено основну проблематику, що перешкоджає досягненню високого рівня задоволеності споживачів якістю житлово-комунальних послуг. Визначено мету «комплексної моделі саморегулювання на підприємствах сфери житлово-комунальних послуг», термін «саморегулювання» та «завдання комплексного саморегулювання у сфері житлово-комунальних послуг». Обґрунтовано необхідність побудови комплексної моделі саморегулювання підприємств сфери житлово-комунальних послуг, що допоможе підвищити рівень задоволеності споживачів, забезпечить високий рівень захисту їхніх прав та дасть змогу побудувати систему саморегулювання, сумісну з державами-членами ЄС, через комплексне використання стандартів ISO 10001-10004.*

**Постановка проблеми.** Система житлово-комунальних послуг (ЖКП) України створювалась у період радянської командно-адміністративної системи. Вона орієнтована передовсім на господарські інтереси підприємств системи ЖКП, а задоволеність споживачів послугами цих підприємств є другорядним питанням. Перехід до ринкової економіки не приніс помітних змін у цю сферу. Адже за своєю специфікою підприємства ЖКП у взаємовідносинах зі споживачами переважно є монополістами. Тобто за будь-якого рівня визначення цін та якості послуг їхні споживачі не мають можливості змінити виконавця.

Зобов'язання, взяті Україною відповідно до Угоди про асоціацію з Європейським Союзом, певні зміни у законодавстві, зокрема які дають можливість створити у сфері ЖКП конкурентне середовище шляхом використання наявних мереж постачання комунальних послуг іншими суб'єктами господарювання (на договірній основі), обґрунтовують необхідність істотного переосмислення підприємствами сфери ЖКП своєї споживчої політики. Переорієнтація на максимальне задоволення потреб споживачів, підвищення якості послуг та обслуговування, можливість зниження собівартості продукції та ціни для споживачів — абсолютно нова філософія для підприємств сфери ЖКП. Такий підхід вимагає упровадження механізмів саморегулювання, зорієнтованих на досягнення задоволеності споживачів, які б відповідали найкращим світовим практикам.

Необхідність розв'язання проблеми побудови комплексної моделі саморегулювання підприємств сфери ЖКП через комплексне використання міжнародних стандартів серії ISO 10001-10004, яке до того ж сприяє зменшенню державного навантаження на бізнес, обґрунтовує **актуальність** цього дослідження.

**Мета** статті — визначити сучасний стан споживчої політики підприємств та держави у сфері житлово-комунальних послуг, обґрунтувати необхідність і запропонувати комплексну модель саморегулювання на підприємствах житлово-комунальних послуг України.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій у цій сфері.** Питання обґрунтування необхідності запровадження комплексної моделі саморегулювання на підприємствах ЖКП, зорієнтоване на досягнення задоволеності споживачів через комплексне використання стандартів ISO 10001-10004, зокрема у контексті аналізу сучасного стану споживчої політики підприємств та держави у сфері житлово-комунальних послуг щодо відповідності вимогам Угоди про асоціацію з ЄС та європейського законодавства у сфері захисту прав споживачів, а також основних проблем у цій сфері, досліджені недостатньо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій свідчить, що науковці охопили низку проблемних питань, опосередковано пов'язаних із проблематикою поточного дослідження, але прямо це питання ще не досліджено.

Так, питанням захисту прав споживачів у сфері ЖКП присвячені праці О.М. Коршакової, Д.Я. Гайнанова [1, 2]. Питання покращення діяльності та ефективності комунальних підприємств досліджували О.В. Тарасевич [3] та А.А. Долінський [4]. До цього процесу О.В. Тарасевич підійшла з точки зору удосконалення структури управління персоналом, А.А. Долінський — упровадження інновацій та модернізації. Важливими для цього дослідження є праці Н.В. Притульської «Система захисту прав споживачів в Україні: Проблеми реформування», яка підіймає проблематику системи захисту прав споживачів в Україні [5], та «Система захисту прав споживачів: досвід ЄС», написана у співавторстві А.І. Лига та Н.В. Притульською [6], і яка надає комплексне бачення еталонної національної системи захисту прав споживачів, її основних рівнів, компонентів та елементів.

Відаючи належне дослідженням названих науковців, праці яких зберігають актуальність і наукову значущість, важливо зазначити, що охоплені ними аспекти мають завершений вигляд у контексті їхніх робіт, але в контексті визначеної мети поточного дослідження не допомагають комплексному вирішенню поставленої проблеми, хоча і застосовані для пояснення її окремих аспектів.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Підприємства сфери ЖКП України не орієнтовані на задоволеність споживачів, зниження цін і підвищення якості власної продукції. Сучасна модель поведінки підприємств системи ЖКП виходить із впевненості, що втратити свого споживача неможливо. Більше того, підприємство ЖКП може тиснути на споживача, позбавляючи його життєво важливих послуг, нараховуючи штрафи та пені [1, с. 183]. Навіть незаконне відключення споживача не є істотною загрозою для підприємства, адже можливі наслідки для нього після кількох місяців (років) боротьби споживача з таким відключенням мізерні. А для споживача створюється істотний побутовий і психологічний дискомфорт. Споживачі намагаються застосовувати механізми самозахисту в порядку досудового вирішення суперечок, але як вірно зазначає канд. юрид. наук О.М. Коршакова, «самозахист не гарантує реальний захист порушених прав, адже, в більшості випадків, споживачі все одно звертаються за захистом до суду» [1, с. 183].

У свою чергу, звернення до суду також мало гарантує українському споживачеві. Особливості української судової системи, у якій обов'язок доведення факту порушення своїх прав покладається на менш професійну, поінформовану та економічно слабшу сторону взаємовідносин (тобто на споживача), суперечить європейській практиці, де саме бізнес має доводити, що права споживача не були порушені. Ситуація поглиблюється недосконалістю, суперечливістю та можливістю двозначного тлумачення вітчизняного законодавства. За таких обставин доведення факту порушення своїх прав підприємством монополістом (певних ЖКП) є украй складною справою. До того ж навіть задоволення окремих позовів споживачів ніяк не впливає на зміну політики підприємства стосовно інших споживачів, а також підвищення якості послуг та обслуговування.

Наприклад, під час розгляду позову до Кошопівського підприємства «Жилсервіс» Вільногірської міської ради Дніпропетровської (нині Січеславська) області суд задовольнив вимоги споживача до підприємства на суму 2 тис. грн, а за зустрічним позовом підприємства до споживача стягнув з останнього на користь підприємства 1,8 тис. грн [7], а також не задовольнив жодну з вимог споживача щодо зміни тексту договору, недоліки якого фактично і призвели до позову споживача.

Недодає споживачу впевненості та довіри до ринку і фактичний «колапс системи захисту прав споживачів, який відбувся в Україні у 2015 р.», як це слушно охарактеризувала проф. Н.В. Прикульська у статті «Система захисту прав споживачів в Україні: проблеми реформування» [5, с. 13]. На її думку, причини цього колапсу полягають у так званій реформі законодавства, яке мало за мету врахування вимог європейських підходів і принципів. Однак в Україні наслідком «реформування» стала як розпорошеність Закону України «Про захист прав споживачів» [5, с. 11], так і шкідливі інституціональні зміни.

Передовсім це ліквідація Державної інспекції з питань захисту прав споживачів та створення Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту прав споживачів (Держпродспожислужба), де провідну роль відіграє ветеринарна та фітосанітарна служби. Підпорядкування цієї служби Міністерству аграрної політики України, яке не має навіть приблизного уявлення про систему захисту прав споживачів і необхідні в ній реформи, призвело до повного поглинання «реформою безпечності харчових продуктів реформи у сфері захисту прав споживачів». Водночас Стратегія сталого розвитку «Україна — 2020» визначає їх як дві окремі, рівнозначні та самодостатні реформи.

Автор погоджується з думкою проф. Н.В. Прикульської та вважає, що наслідком такого поглинання стала не тільки відсутність реформ у сфері захисту прав споживачів, але й руйнація в Україні навіть незначної кількості недосконалих механізмів, які гарантували певний рівень споживчого захисту. Зі 140 напрямів діяльності Держпродспожислужби лише чотири стосуються безпосередньо питань захисту прав споживачів [8].

На законодавчому рівні, наприклад, зміни у ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» призвели до того, що відповідальність за порушення фундаментального права споживача на інформацію можлива лише у випадках, передбачених Законом України «Про електронну комерцію». Отже, в інших випадках відповідальності немає. Але і у сфері електронної торгівлі ситуація не краще, оскільки, попри посилення, у вищевказаному законі *таких випадків не передбачено*.

Ситуація з руйнацією системи захисту прав споживачів поглиблюється низкою суміжних реформ. Наприклад, «Реформа прокуратури» виключила прокурорський нагляд за додержанням законодавства (у тому числі за зверненнями громадян) із функцій прокуратури [9]. «Судова реформа» (тут — останні зміни в Законі України «Про судовий збір») позбавила споживачів права не сплачувати судовий збір [10]. І хоча в постановках Верховного Суду України від 06.09.2017 у справі № 6-185цс17 та від 11.10.2017 у справі № 6-916цс17, а також у Постанові Великої Палати Верховного Суду від 21.03.2018 справа № 761/24881/16-ц споживачам ніби повернули право, якого вони були позбавлені майже два роки, врахувавши, що в цих питаннях належить керуватись п. 3 ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів», остаточно крапка у цьому питанні так і не поставлена. Адже у Верховній Раді України готується до другого читання законопроект № 5548, який має остаточно позбавити споживачів цього права шляхом вилучення відповідної норми вже з Закону України «Про захист прав споживачів» [11]. «Реформа місцевого самоврядування» вилучила з Кодексу України про адміністративні правопорушення (КУпАП) повноваження органів місцевого самоврядування складати адміністративні протоколи за порушення прав споживачів, чим остаточно ліквідовано і до того недостатньо поширений механізм захисту прав споживачів на рівні місцевих органів влади.

Практична відсутність системи захисту прав споживачів призводить до нездатності гарантувати беззаперечне відновлення споживчих прав і притягнення винних до відповідальності. У свою чергу, незначні економічні втрати внаслідок поодиноких задоволених судами позовів споживачів, так саме як і штрафи, які іноді можуть бути накладені державними ор-

ганами за ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» та ст. 156-1 КУпАП, повністю нівелюються доходами, отриманими підприємствами ЖКП від порушень споживчих прав, що мають масовий характер у цій сфері. Відсутність взаємодії державних органів та органів місцевого самоврядування (а іноді і пряма підтримка позицій підприємств сфери ЖКП в їх взаємовідносинах зі споживачами) сприяє виникненню впевненості в безкарності порушень прав споживачів у сфері ЖКП та провокує розвиток недобросовісних комерційних практик.

Це, зокрема, підтверджуються зростанням кількості скарг споживачів на ЖКП у відсотках до загальної кількості звернень до центральних органів виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів (далі ЦОВВ у сфері ЗПС). Наприклад, у 2008—2010 рр. кількість скарг споживачів до Держспоживстандарту України у цій сфері не перевищувала 12 % [12], у 2012 р. за часів Держспоживінспекції зросла до 13,5 % [13], а у 2017 р. до чинної Держпродспоживслужби — до 24 % [14]. Схематично зростання кількості скарг споживачів у сфері ЖКП продемонстровано в таблиці.

Вищевказані фактори обумовлюють недосконалість споживчої політики, спрямованої на підвищення рівня задоволення споживачів, на підприємствах сфери ЖКП.

Під претензійною роботою підприємств сфери ЖКП здебільшого розуміють не роботу із задоволення претензій споживачів, а навпаки — роботу з підготовки претензій до споживачів із метою отримання додаткової плати за надані послуги шляхом нарахування їм пені та штрафів. А робота зі зверненнями, претензіями, скаргами споживачів проводиться не системно та обмежена необхідністю реєстрації звернення споживача та підготовки відповіді на нього до кінця визначеного проміжку часу. До того ж відповідь часто будується не з позиції необхідності задовольнити законні претензії споживачів, усунути недоліки в роботі чи по-

слугах, що перешкоджають задоволеності споживача, а з позиції підприємства-монополіста, де споживачу за найменшої можливості (наприклад унаслідок подвійності тлумачення законодавства) відмовляють у задоволенні його вимог.

Таке положення речей неприпустимо, поперше, з огляду на соціально-економічні інтереси держави (адже воно значно послаблює конкурентоспроможність підприємств, створює підґрунтя для недобросовісної конкуренції, знижує надходження до бюджету та підвищує напругу у суспільстві), по-друге тому, що вступає в дисонанс із міжнародними зобов'язаннями України. Особливу увагу потрібно приділити зобов'язанню, викладеному у ст. 415 гл. 20 Розділу 5 Угоди про асоціацію з ЄС щодо «забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності систем» [15].

Отже, для розуміння того, якою має бути споживча політика держави та підприємств сфери ЖКП і в чому полягає сумісність та високий рівень споживачів, маємо звернутись до європейського досвіду.

Питання забезпечення високого рівня захисту прав споживачів є наріжним каменем сучасної європейської політики. Це, зокрема, підтверджується ст. 12 Договору про функціонування ЄС, відповідно до якої «вимоги щодо захисту прав споживачів повинні враховуватися при визначенні та реалізації інших політик та заходів ЄС». Розділ XV вищевказаного Договору визначає, що «ЄС сприяє інтересам споживачів та забезпечує високий рівень захисту споживачів».

У листі Президента Європейської Комісії Жозе Мануеля Баррозу Президентові Європейського Парламенту Єжи Бузеку в розділі «Єдиний ринок для зростання» визначено, що «впевнені споживачі створюють квітучі ринки». [16]. **Фактично, споживача визначено центральною фігурою європейської політики.** Це, зокрема, підкреслює Європейська програма споживачів, ухвалена Європейською Комісією у

Динаміка зростання кількості скарг споживачів на ЖКП у сфері захисту прав споживачів, %

Показник	2008	2009	1 півріччя 2010	2012	2017
Відношення кількості скарг у сфері ЗПС до загальної кількості скарг споживачів до ЦОВВ	12,00	8,30	12,00	13,50	24,00

Джерело: побудовано автором.

2012 р. [17], яка є стратегічним баченням споживчої політики. Відповідно до абз. 4 ст. 1, ця програма «визначає ключові заходи, необхідні для розширення прав споживачів і підвищення їхньої довіри до ринку». Вона також установлює заходи, спрямовані на те, щоб споживачі були в центрі всіх політик ЄС як засоби досягнення цілей Європи-2020. У розділі 5 вищевказаної Програми ЄС зроблено висновок: «Тільки розумний і стійкий попит з боку споживачів, що відповідає справедливому постачанню, зробить внесок у повернення ЄС на шлях зростання». Метою споживчої політики ЄС до 2020 р. є розширення можливостей для споживачів та їхньої довіри до ринку [6, с. 25].

Таким чином, у задоволенні споживачів від купівлі товарів і послуг, у високому рівні споживчого захисту та розширенні можливостей впливу споживача на ринок та його довіри до споживчого ринку, у підтримці добросовісного бізнесу та ліквідації економічного підґрунтя та конкурентних переваг недобросовісного бізнесу, ЄС вбачає шлях для свого економічного зростання.

Значна увага приділяється тому, щоб заохотити суб'єктів господарювання «вийти за межі простого дотримання законодавства, розробити заходи саморегулювання, а також ініціативи з корпоративної соціальної відповідальності, підвищуючи таким чином свою увагу до обслуговування клієнтів як ключового фактору конкурентоспроможності» [18].

При цьому, ЄС значну увагу приділяє цифровізації всіх процесів, пов'язаних із обслуговуванням споживачів та захистом їхніх прав, розглядом претензій споживачів як на державному рівні так і на рівні суб'єктів господарювання. Таким чином, євроінтеграційні прагнення України, побудовані на зобов'язаннях, визначених Угодою про асоціацію з ЄС, вимагають від нашої держави **зробити українського споживача (зокрема у сфері ЖКП) «центральною фігурою на ринку товарів та послуг»**. За такого підходу економічні інтереси підприємства можуть бути розглянуті як другорядні. Має відбутись трансформація сучасного підходу «економічна доцільність виправдовує нехтування правами та потребами споживачів» на новий підхід *«отримання прибутку можливе тільки як наслідок найкращого задоволення потреб та прав споживачів»*. Саме навколо потреб споживача має бути зосереджена еконо-

мічна діяльність підприємств (зокрема у сфері ЖКП), а питання забезпечення та відновлення прав споживачів стає пріоритетом діяльності органів влади, місцевого самоврядування, громадських об'єднань споживачів та бізнесу.

Якщо конкретизувати наші зобов'язання згідно з Угодою про асоціацію (у сфері захисту прав споживачів наші зобов'язання визначені гл. 20 Розділу 5), то, відповідно до Додатку XXXIX, передбачено імплементацію 18 нормативно-правових актів ЄС, 15 із яких мають бути імплементовані до вересня 2020 р. І хоча сфери ЖКП стосується менше половини цих документів, треба зважати, що сфери ЖКП стосується низка інших розділів вказаної Угоди, які непрямо впливатимуть на зміни у цій сфері і, відповідно, на права споживачів. Оскільки питання впливу Угоди про асоціацію на підприємства сфери ЖКП — тема спеціального дослідження, то вважаємо за потрібне тут лише назвати основні глави та розділи, що мають найбільший вплив на зазначену сферу.

У Розділі 4 це гл. 3 «Технічні бар'єри у торгівлі»; гл. 6 «Заснування підприємницької діяльності, торгівля послугами та електронна торгівля», гл. 11 «Питання, пов'язані з торгівлею енергоносіями».

У Розділі 5 це гл. 1 «Співробітництво у сфері енергетики, включаючи ядерну енергетику», гл. 6 «Навколишнє середовище».

Усі ці зобов'язання зумовлюють низку системних перетворень, які наша країна поступово упроваджує шляхом законодавчих та інституційних змін.

Можна дійти висновку, що Україна з більшої частоти питань має півтора роки не тільки для імплементації цих документів, а і для досягнення визначеної у гл. 20 Розділу 5 Угоди мети щодо «забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності систем».

У статті «Система захисту прав споживачів: досвід ЄС» на рис. 2. наочно продемонстрована національна система споживчої політики з її розподілом на підсистеми, компоненти та елементи. Найнижчим та найближчим до споживача компонентом підсистеми «Інститути національної споживчої політики» є компонент «саморегулювання бізнесу» [6, с. 28]. Важко не погодитись з цим висновком, адже це базовий рівень, на якому відбуваються еко-

номічні взаємовідносини передачі товару та послуги від продавця (виробника, виконавця) до споживача. Недоліки або відхилення у товарі чи послугі (реальні або штучні) можуть стати причиною незадоволення споживача, тому завдання суб'єкта господарювання — не чекати претензій споживачів або скарг, а «грати на випередження» проаналізувавши слабкі місця в діяльності підприємства, що можуть викликати незадоволення споживачів, розробити кодекс своєї поведінки у взаємовідносинах зі споживачами. Важливо розуміти, що далеко не завжди незадоволення споживачів викликані грубими порушеннями норм законодавства. Часто проблема, на думку д-ра екон. наук Д.А. Гайнанова, може виникати «внаслідок знаходження очікувань споживачів на більш високому рівні у порівнянні з якістю наданих послуг, що призводить до низького задоволення населення фактично отриманими послугами» [2]. З цим важко не погодитись, адже, наприклад, п. 43 Постанови Кабінету Міністрів України від 21.07.2005 № 630 визначено, що «середня розрахункова температура внутрішнього повітря у приміщеннях квартири (будинку садибного типу) — 18 °С», але для значної кількості споживачів такий рівень якості послуг теплопостачання є неприйнятним.

Д.А. Гайнанов виділяє три рівні очікування споживачів та якості наданих послуг:

1. незадовільний — нижче рівня встановленого законодавством,
2. нормативний — на рівні норм та стандартів,
3. фірмовий — коли через розробку правил та стандартів організація в змозі запропонувати споживачу додатковий рівень послуг [2].

До речі, європейське законодавство (на рівні держав-членів) передбачає у директивах так званої мінімальної гармонізації подібний підхід. Наприклад, часто прямо в тексті директив міститься норма, що «держави-члени можуть ухвалити або утримувати в силі суворіші положення, сумісні з Договором у сфері, що охоплюється цією Директивою, для забезпечення вищого рівня захисту споживачів» [18]. З цього випливає завдання для споживчої політики нашої держави у сфері ЖКП, а саме: заохочення українських суб'єктів господарювання у сфері ЖКП «вийти за межі простого дотримання законодавства, розробити заходи

*саморегулювання, а також ініціативи з корпоративної соціальної відповідальності, підвищуючи таким чином свою увагу на обслуговуванні споживачів».*

Спираючись на наведену Д.А. Гайнановим класифікацію очікувань споживачів, а також завдань споживчої політики, пропонуємо визначити «забезпечення високого рівня задоволення споживачів та додержання їх прав через забезпечення додаткового рівня послуг у сфері ЖКП, що виходять за межі простого дотримання законодавства, шляхом застосування ефективних та об'єктивних механізмів саморегулювання, здатних досягнути визначеного високого рівня без втручання держави» як мету «комплексної моделі саморегулювання на підприємствах ЖКП».

Головним механізмом запровадження подібного саморегулювання, на думку автора, має стати комплексне застосування настанов міжнародних стандартів ISO 10001-10004. У нашій країні вони гармонізовані відповідними ДСТУ. Варто враховувати, що у 2018 р. всі стандарти ISO 10001-10004 були оновлені. Але вітчизняні ДСТУ, ухвалені здебільшого до 2013 р., дещо інакші. Оскільки слід очікувати, що в найближчі роки відбудеться їх повна гармонізація, то у ході розробки конкретних моделей для запровадження відповідних стандартів маємо враховувати ще не гармонізовані міжнародні інновації. У цьому випадку акцентуємо увагу на тому, що вказані стандарти передбачають можливість застосування не тільки для споживачів, але і для інших покупців комунальних послуг. Але тема цього дослідження стосується лише досягнення задоволеності споживачів у контексті саморегулювання суб'єктів господарювання у сфері житлово-комунальних послуг як базового компонента системи захисту прав споживачів у цій сфері.

Автор пропонує окреслити межі комплексної моделі саморегулювання у сфері ЖКП, звернувшись до ст. 5 Закону України «Про ЖКП», яка визначає житлово-комунальні послуги як сукупність житлових та комунальних послуг.

Відповідно до Закону, **комунальна послуга** це: 1) послуга із постачання та розподілу природного газу; 2) постачання та розподілу електричної енергії; 3) постачання теплової енергії; 4) постачання гарячої води; 5) централізоване водопостачання; 6) централізоване водовід-

ведення; 7) поводження з побутовими відходами. **Житлова послуга** — послуга з управління багатоквартирним будинком.

Під певним кутом до ЖКП можна було також віднести частину телекомунікаційних послуг, мережі яких знаходяться у приміщеннях будинку. Адже вони підходять під визначення житлово-комунальних послуг як результату господарської діяльності, спрямованого на забезпечення умов проживання та / або перебування осіб у житлових і нежитлових приміщеннях [19]. Але оскільки чинний Закон їх не враховує, автор також не бере їх до уваги.

З огляду на основні вісім напрямів сфери ЖКП пропонуємо визначити 13 основних інститутів компонента саморегулювання системи споживчої політики у вищевказаній сфері:

1) виконавці послуг постачання та розподілу природного газу;

2) виконавці послуг постачання та розподілу електричної енергії;

3) виконавці послуг постачання теплової енергії;

4) виконавці послуг постачання гарячої води;

5) виконавці послуг централізоване водопостачання;

6) виконавці послуг централізованого водовідведення;

7) виконавці послуг з поводження з побутовими відходами;

8) виконавці послуг (управителі) з утримання спільного майна багатоквартирного будинку, зокрема прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкової території, виконання санітарно-технічних робіт, обслуговування внутрішньобудинкових систем, утримання ліфтів тощо;

9) громадські об'єднання суб'єктів господарювання, професійні об'єднання у відповідній сфері або напрямі діяльності;

10) торгово-промислова палата;

11) об'єднання співвласників багатоквартирних будинків;

12) громадські об'єднання споживачів;

13) наукові установи, центри проведення експертиз, лабораторії.

Автор вважає за необхідне пояснити, чому до перших восьми інститутів, безпосередньо пов'язаних із наданням послуг споживачів, додано ще п'ять інститутів, незадіяних у постачанні послуг, і чому в такому випадку тут відсутні органи виконавчої та судової влади.

Для цього потрібно дати визначення терміну **саморегулювання**: це процес самостійного регулювання господарської діяльності, де суб'єкти господарювання в певній сфері діяльності (галузі) без втручання держави, спираючись на національне (міжнародне) законодавство, добровільно розробляють власні Кодекси добропорядної господарської практики (далі Кодекси), стандарти, норми та правила, здатні урегулювати всі проблемні питання, що можуть виникнути в процесі господарської діяльності, контролюють і забезпечують їх ефективне функціонування та самовдосконалення через взаємодію з громадськими організаціями споживачів. Важливо зазначити, що під цим розуміється не те, що держава не матиме права втручатись у проблемні питання, а те, що бізнес сам, діючи в межах державних вимог, робить все для того, щоб питання вирішувались самостійно, швидко, задовольняючи всі сторони таким чином, щоб не виникало потреби у втручанні держави.

Отже, втручання органів виконавчої влади або судових органів — це «форс-мажор» для компонента саморегулювання. Він свідчить, що створена система не відповідає своїй меті, тобто не здатна забезпечити самостійне урегулювання проблемних питань і, відповідно, не здатна захистити бізнес від зайвого втручання держави.

Для забезпечення функціонування комплексної моделі саморегулювання на підприємствах ЖКП необхідно створити механізми, здатні вирішити низку завдань комплексного саморегулювання у сфері ЖКП.

**Завданнями комплексного саморегулювання у сфері ЖКП є:**

1) виявлення та аналіз вихідних даних, слабких місць на всіх етапах господарської діяльності, що впливають на рівень задоволеності споживачів, наявності основних та імовірних небезпек і ризиків;

2) створення механізмів оцінки ймовірності прояву небезпеки і ризику та їхніх наслідків,

3) розробка споживчої політики підприємства (галузі) ЖКП, планування діяльності, спрямованої на підвищення рівня задоволеності споживачів ЖКП;

4) розробка моделей, що дають змогу долати ризики та небезпеки, а також забезпечити високий рівень задоволеності споживачів та забезпечення їхніх прав;

5) проектування механізмів і процедур, що забезпечать ефективність функціонування моделі на всіх етапах її «життєвого циклу» (Кодекси, стандарти, норми та правила);

6) запровадження розроблених моделей, механізмів та процедур у процес господарської діяльності відповідного підприємства (галузі) ЖКП;

7) управління процесом функціонування та практичного застосування механізмів і процедур у діяльності відповідного підприємства (галузі) ЖКП, спрямованого на забезпечення високого рівня задоволеності споживачів та додержання їхніх прав;

8) організація контролю, моніторингу та збору даних, необхідних для їх об'єктивного аналізу та оцінки описаного процесу;

9) вжиття заходів щодо притягнення до відповідальності осіб чи організацій, винних у недотриманні Кодексів, стандартів, норм і правил, особливо якщо їх недотримання призвело до реального падіння рівня задоволеності споживачів ЖКП, порушення їхніх прав;

10) організація процесу об'єктивного аналізу та оцінки отриманих даних,

11) вжиття корегувальних заходів, спрямованих на виправлення недоліків, а також на покращення розроблених моделей, механізмів і процедур, механізмів контролю, моніторингу та притягнення до відповідальності.

Отже, враховуючи викладене, зрозуміло, чому органи виконавчої та судової влади не включено до інститутів (елементів) компонента саморегулювання системи споживчої політики у вищевказаній сфері й чому сюди включені громадські об'єднання суб'єктів господарювання, професійні об'єднання у відповідній сфері або на прями діяльності, торгово-промислової палати.

Але це не пояснює введення останніх трьох елементів компоненти саморегулювання. Це пояснення впливає, по-перше, із необхідності ефективного та об'єктивного функціонування названих вище механізмів аналізу, оцінки та покращення діяльності, а також механізмів контролю. Без залучення сторонніх організацій, передовсім тих, які представляють споживачів, або тих, що володіють незалежними науковими та технічними знаннями і ресурсами, цей процес втрачає значну частку ефективності та об'єктивності. По-друге, це питання довіри споживача. Йдеться про підвищення задоволеності споживача, уникнен-

ня або усунення конфліктних ситуацій, тож неможливо забезпечити довіру споживача до процедур саморегулювання, якщо до них не залучені сторонні, незалежні та авторитетні для споживача організації.

Під правовою базою компоненти саморегулювання системи споживчої політики у сфері ЖКП потрібно розуміти законодавство, яке використовують у своїй діяльності визначені вище 13 інститутів. Ґрунтовніший аналіз інститутів та правової бази у цій сфері є темою для окремого дослідження.

Тому вважаємо за необхідне обґрунтувати необхідність побудови комплексної моделі саморегулювання підприємств ЖКП через комплексне використання стандартів *ISO 10001-10004*. В Україні на базі цих стандартів ухвалено національні стандарти: ДСТУ *ISO 10001:2013* «Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо кодексів поведінки для організацій»; ДСТУ *ISO 10002:2007* «Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розглядання скарг в організаціях»; ДСТУ *ISO 10003:2013* «Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо розв'язання спорів поза межами організацій»; ДСТУ *ISO 10004:2013* «Управління якістю. Задоволеність замовників. Настанови щодо моніторингу та оцінювання».

Текст перших трьох стандартів містить посилання на те, що вони є поєднаними один з одним, застосовувати їх можна як комплексно, так і кожний окремо. Автор вважає, що з позиції необхідності побудови комплексної моделі саморегулювання на підприємствах ЖКП доцільним є комплексне використання усіх трьох взаємопов'язаних стандартів на додачу з ДСТУ *ISO 10004:2013*. Таке переконання автора обґрунтовано визначеною вище метою «комплексної моделі саморегулювання на підприємствах ЖКП» та завданнями комплексного саморегулювання. Адже процес розробки і функціонування кодексів поведінки для організацій, розгляд та вирішення скарг споживачів, вирішення спорів поза межами організації, застосування процедур моніторингу та оцінки задоволеності споживачів і забезпечення високого рівня додержання їхніх прав це, по суті, «ланки одного ланцюга комплексного саморегулювання».

Кодекси визначають споживчу політику, стандарти, норми та правила, що становлять пра-



вову основу функціонування. Розгляд і вирішення скарг споживачів — базовий, повсякденний рівень організації процесу саморегулювання, спрямованого на високий рівень задоволеності споживачів ЖКП та додержання їхніх прав. Якщо цей рівень не здатний самостійно досягти мети «комплексної моделі саморегулювання на підприємствах ЖКП», то останньою можливістю для саморегулювання (перед втручанням держави) є залучення незалежних та авторитетних для споживача і суб'єкта господарювання посередників, здатних допомогти урегулювати настільки складне питання, що його не змогли вирішити на попередньому рівні. Однак без застосування моніторингу та оцінки неможливо забезпечити ефективність саморегулювання.

**Висновки.** Досліджено сучасний стан правового регулювання споживчої політики підприємств і держави у сфері ЖКП та її відповідність вимогам Угоди про асоціацію з ЄС та європейського законодавства у сфері захисту прав споживачів. Ці дослідження продемонстрували низку якостей споживчої політики сфері ЖКП як на рівні підприємств, так і на рівні держави. Такий стан не відповідає ані соціально-економічним інтересам держави, ані міжнародним зобов'язанням України щодо досягнення сумісності систем. Дослідження продемонструвало наявність комплексу проблем, що перешкоджають досягненню високого рівня задоволеності споживачів якістю ЖКП та захисту їхніх прав унаслідок колапсу української системи захисту прав споживачів і через небажання підприємств ЖКП щось змінювати.

Очевидно, що змінюватись підприємства ЖКП будуть вимушені. Відповідно до міжнародних зобов'язань, до 2020 р. суттєво має змінитись відповідне законодавство і, як наслідок, це змінить рівень відстоювання прав

споживачів і боротьбу із недобросовісним бізнесом у цій сфері. Оскільки багатоповерхові будинки стають власністю їхніх мешканців, це також підвищить рівень самозахисту споживачів. На процес змін у сфері ЖКП впливатиме і той факт, що на ринок виходять нові гравці, що призведе до посилення конкуренції та боротьби за споживача.

Ураховуючи вищенаведене, автор пропонує побудувати для підприємств ЖКП комплексну модель саморегулювання через комплексне використання стандартів *ISO 10001-10004*. Ці стандарти взаємопов'язані і лише в комплексі забезпечать ефективність системи саморегулювання. Система допоможе підвищити рівень задоволеності споживачів, забезпечить високий рівень захисту їхніх прав, підвищить конкурентоспроможність та ефективність діяльності вітчизняних підприємств у сфері ЖКП, захистить бізнес від зайвого втручання держави та дасть змогу побудувати систему захисту прав споживачів (зокрема її компоненту з саморегулювання), сумісну з державами — членами ЄС.

Дане дослідження відкриває низку напрямів подальших досліджень у цій сфері. Зокрема, можливість проаналізувати вимоги Угоди про асоціацію у сфері ЖКП; недоліки нової редакції Закону України «Про ЖКП» та його відповідність зобов'язанням України; недоліки системи захисту прав споживачів у сфері ЖКП та перспективи її розвитку щодо побудови системи захисту прав споживачів, сумісної з європейською. Викладене у цій статті обґрунтування необхідності побудови комплексної моделі саморегулювання підприємств ЖКП шляхом комплексного використання стандартів *ISO 10001-10004* обумовлює необхідність побудови такої моделі як щодо застосування окремих стандартів у сфері ЖКП, так і у комплексі.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Коршакова О.М. Самозахист як спосіб здійснення захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг. *Форум права*. 2014. № 4. С. 181—184.
2. Гайнанов Д.Я., Спирина Л.И. Організаційно-економічний механізм підвищення якості надання житлово-комунальних послуг. *Управління економічними системами: електронний науковий журнал*. 2014. № 6. С. 6.
3. Тарасевич О.В., Градобоева Є.С. Особливості впровадження стимулюючого тарифоутворення на житлово-комунальні послуги підприємств міського господарства. *Держава та регіони*. 2018. № 2. С. 66—74.
4. Долінський А.А. Регіональні програми модернізації комунальної теплоенергетики — інноваційна основа технологічного оновлення систем теплозабезпечення населених пунктів України. *Промислова теплотехніка*. 2012. Т. 34, № 3. С. 52—61.

5. Прикульська Н.В. Система захисту прав споживачів в Україні: проблеми реформування. *Товари і ринки*. 2015. № 2. С. 5—16.
6. Прикульська Н.В., Лига А.І. Система захисту прав споживачів: досвід ЄС. *Вісник КНТЕУ*. 2018. № 3. С. 22—37.
7. Про захист прав споживача комунальних послуг з холодного водопостачання та водовідведення Рішення Вільногірського міського суду Дніпропетровської області від 12.07.2012 по справі № 2-160/11. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/25394151> (дата звернення: 12.01.2019).
8. Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: постанова Кабінету Міністрів України від 02.09.2015 № 667. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF> (дата звернення: 12.01.2019).
9. Про прокуратуру: Закон України від 05.11.1991 № 1789-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1789-12/ed20141014> (дата звернення: 12.01.2019).
10. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо сплати судового збору: Закон України від 22.05.2015 № 484-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/484-19> (дата звернення: 12.01.2019).
11. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів: проект Закону України від 16.12.2016 № 5548. URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=60742](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=60742) (дата звернення: 12.01.2019).
12. Лісун Я.В. Захист прав споживачів у сфері побуту та послуг на державному та місцевому рівнях. *Економіка харчової промисловості*. 2011. № 1. С. 67.
13. Участие Председателя Госинспекции по вопросам защиты прав потребителей С. Орехова в программе «Правительство на связи». URL: [http://old.kmu.gov.ua/kmu/control/publish/article?art\\_id=246322596](http://old.kmu.gov.ua/kmu/control/publish/article?art_id=246322596) (дата звернення: 12.01.2019).
14. Звіт про роботу Держпродспоживслужби за 2017 рік. URL: [http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Zviti\\_Pro\\_Robotu\\_Derzhprodspozhivsluzhbi/170/](http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Zviti_Pro_Robotu_Derzhprodspozhivsluzhbi/170/) (дата звернення: 12.01.2019).
15. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, ратифікована Законом України від 16.09.2014 № 1678-VII. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_011](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011) (дата звернення: 12.01.2019).
16. Letter by President Barroso to the President of the European Parliament, Jerzy Buzek. European Commission, Press Release Database. 28.09.2011. URL: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-11-645\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-645_en.htm) (last accessed: 12.01.2019).
17. European consumer agenda. Article 1, 4.2. EUR-Lex: Access to European Union law. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2012:0225:FIN> (last accessed: 12.01.2019).
18. On certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees; Directive 1999/44/EC. 25.05.1999. EUR-Lex: Access to European Union law. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31999L0044> (last accessed: 12.01.2019).
19. Про житлово-комунальні послуги: Закон України від 09.11.2017 № 2189-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19> (дата звернення: 12.01.2019).

Надійшла 14.02.2019

## REFERENCES

1. Korshakova O.M. Samozakhyst yak sposib zdiisnennia zakhystu prav spozhyvachiv zhytlovo-komunalnykh posluh. *Forum prava*. 2014. No. 4. S. 181-184 [in Ukrainian].
2. Hainanov D.Ia. Spyryna L.Y. Orhanizatsiino-ekonomichniy mekhanizm pidvyshchennia yakosti nadannia zhytlovo-komunalnykh posluh. *Upravlinnia ekonomichnyy systemamy: elektronnyi naukovyi zhurnal*. 2014. No. 6. P. 6 [in Ukrainian].
3. Tarasevych O.V., Hradoboieva Ye.S. Osoblyvosti vprovadzhennia stymuliuuchoho taryfotvorennia na zhytlovo-komunalni posluhy pidpriemstv miskoho hospodarstva. *Derzhava ta rehiony*. 2018. No. 2. P. 66-74 [in Ukrainian].
4. Dolinskyi A.A. Rehionalni prohramy modernizatsii komunalnoi teploenerhetyky — innovatsiina osnova tekhnolohichnoho onovlennia system teplozabezpechennia naselenykh punktiv Ukrainy. *Promyslova teplotekhnika*. 2012. Vol. 34. No. 3. P. 52-61 [in Ukrainian].
5. Prytulska N.V. Systema zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini: problemy reformuvannia. *Tovary i rynky*. 2015. No. 2. P. 5-16 [in Ukrainian].
6. Prytulska N.V., Lyga A.I. Systema zakhystu prav spozhyvachiv: dosvid YeS. *Visnyk KNTEU*. 2018. No. 3. P. 22-37 [in Ukrainian].
7. Pro zakhyst prav spozhyvacha komunalnykh posluh z kholodnoho vodopostachannia ta vodovidvedennia Rishennia Vilnohirskoho miskoho sudu Dnipropetrovskoi oblasti vid 12.07.2012 in Case No. 2-160/11. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/25394151> [in Ukrainian].
8. Pro zatverdzhennia Polozhennia pro Derzhavnu sluzhbu Ukrainy z pytan bezpechnosti kharchovykh produktiv ta zakhystu spozhyvachiv: postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 02.09.2015 No. 667. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF> [in Ukrainian].

9. Pro prokuraturu: Zakon Ukrainy vid 05.11.1991 No. 1789-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1789-12/ed20141014> [in Ukrainian].
10. Pro vnesennia zmin do deiakykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy shchodo splaty sudovoho zboru: Zakon Ukrainy vid 22.05.2015 No. 484-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/484-19> [in Ukrainian].
11. Pro vnesennia zmin do deiakykh zakonodavchykh aktiv Ukrainy shchodo zakhystu prav spozhyvachiv: proekt Zakonu Ukrainy vid 16.12.2016 No. 5548. URL: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=60742](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=60742) [in Ukrainian].
12. Lisun Ya.V. Zakhyst prav spozhyvachiv u sferi pobutu ta posluh na derzhavnomu ta mistsevomu rivniakh. *Ekonomika kharchovoi promyslovosti*. 2011. No. 1. P. 67 [in Ukrainian].
13. Uchastie Predsedatelja Gosinspekcii po voprosam zashhity prav potrebitelej S. Orehova v programme "Pravitel'stvo na svjazi". URL: [http://old.kmu.gov.ua/kmu/control/publish/article?art\\_id=246322596](http://old.kmu.gov.ua/kmu/control/publish/article?art_id=246322596) [in Russian].
14. Zvit roboty Derzhprodspozhyvsluzhby za 2017 rik. Ofitsiyni sait Derzhprodspozhyvsluzhby. URL: [http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Zviti\\_Pro\\_Robotu\\_Derzhprodspozhyvsluzhbi/170/](http://www.consumer.gov.ua/ContentPages/Zviti_Pro_Robotu_Derzhprodspozhyvsluzhbi/170/) [in Ukrainian].
15. Uhoda pro asotsiatsiiu mizh Ukrainoiu, z odniiei storony, ta Yevropeiskym Soiuzom, Yevropeiskym spivtovarystvom z atomnoi enerhii i yikhnyimi derzhavami-chlenami, z inshoi storony, ratyfikovana Zakonom Ukrainy vid 16.09.2014 No. 1678-VII. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_011](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011) [in Ukrainian].
16. Letter by President Barroso to the President of the European Parliament, Jerzy Buzek. European Commission, Press Release Database. 28.09.2011. URL: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-11-645\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-645_en.htm)
17. European consumer agenda. Article 1, 4.2. EUR-Lex: Access to European Union law. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2012:0225:FIN>
18. On certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees; Directive 1999/44/EC. 25.05.1999. EUR-Lex: Access to European Union law. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31999L0044>
19. Pro zhytlovo-komunalni posluhy: Zakon Ukrainy vid 09.11.2017 No. 2189-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2189-19> [in Ukrainian].

Received 14.02.2019

*А.И. Лыга*

Институт экономико-правовых исследований НАН Украины, г. Киев, Украина

#### САМОРЕГУЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Проанализировано современное состояние потребительской политики предприятий и государства в сфере жилищно-коммунальных услуг на соответствие требованиям Соглашения об ассоциации с Европейским Союзом и европейского законодательства в сфере защиты прав потребителей, изучена основная проблематика препятствий в достижении высокого уровня удовлетворения потребителей качеством жилищно-коммунальных услуг. Дано определение цели «комплексной модели саморегулирования на предприятиях сферы жилищно-коммунальных услуг», термина «саморегулирование» и «задач комплексного саморегулирования в сфере жилищно-коммунальных услуг». Обоснована необходимость разработки комплексной модели саморегулирования предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг, которая поможет повысить уровень удовлетворенности потребителей, обеспечит высокий уровень защиты их прав и даст возможность построить систему саморегулирования, совместимую с системами стран — членов ЕС, путем комплексного использования стандартов *ISO 10001-10004*.

**Ключевые слова:** саморегулирование в сфере жилищно-коммунальных услуг, защита прав потребителей, модель саморегулирования, потребительская политика, удовлетворенность потребителей, стандарты *ISO 10001-10004*.

*A.I. Lyga*

Institute of Economic and Legal Researches of the NAS of Ukraine, Kyiv, Ukraine  
[orcid.org/0000-0002-5171-747X](https://orcid.org/0000-0002-5171-747X)

#### SELF-REGULATION IN THE HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

The sphere of housing and communal services in Ukraine was built during the time of the command and administrative system. For her satisfaction of consumer needs was a secondary factor. The policy of business entities in the field of housing and communal services is a monopoly policy confident in the impossibility of consumer loss. It is aimed at maximizing profits, even neglecting the quality of services and consumer rights.

The article analyzes the preconditions and consequences of such a state of consumer policy of enterprises and the state in the sphere of housing and communal services. It is concluded that its grounds are not only inadequate competition in this area, but also the actual lack of a consumer rights protection system in Ukraine compatible and integrated into the relevant EU systems.

Having examined the requirements of European legislation in the field of consumer rights protection, the Agreement on Association of Ukraine with the EU in this area, and changes in legislation that have to transform the housing and communal services market through increased competition, the author concludes that the current consumer policy of enterprises and the state in the sphere housing and communal services and the impossibility of its further functioning without significant reform.

Changes should be based on pan-European principles, where "the consumer (his rights and needs) is at the center of any policy", while the state motivates business entities "to go beyond the mere adherence to legislation, to develop self-regulation measures, increasing their attention to customer service". Ukraine must also achieve compatibility of consumer rights protection systems with the EU.

Since housing and communal services are only part of the consumer rights protection system, it is appropriate to build a bottom-up study. The author determined that the lowest component of the subsystem "Institutes of National Consumer Policy", and the "consumer self-regulation" component is the closest to the consumer. So, it is on this component that a whole system of protection of consumers' rights in the sphere of housing and communal services should be built.

For a qualitative development of the aforementioned system, it is proposed to build a complex model of self-regulation of housing and communal services enterprises through the integrated use of standards ISO 10001-10004. The author substantiates that it is the complex application of these standards that will allow to build a high-quality self-regulation system, to implement a substantial reform of the consumer protection system in the sphere of housing and communal services and to achieve EU-compatible systems in this area.

**Keywords:** self-regulation in the field of housing and communal services, consumer protection, model of self-regulation, consumer policy, consumer satisfaction, standards ISO 10001-10004.