

## **Не сплачуйте за повітря, або як отримати якісні комунальні послуги!**

Думаєте, що захистити свої права важко, простіше заплатити за неякісну послугу, аніж тратити час та нерви на з'ясування. Проте ті, хто знає свої права та не лінується їх захищати, повернули у 2018 році 7 млн грн за неякісні послуги та товари.

У минулому році «Держпродспоживслужба» розглянула майже 21 тис звернень громадян щодо якості придбаних ними товарів та послуг: 45% звернень були щодо якості непродовольчих товарів, майже 40% – щодо якості робіт та послуг, серед них найчастіше – житлово-комунальних (29%).

Ситуація, коли Ви щомісяця платите за обслуговування прибудинкової території, а сміття вже тиждень не вивозиться, коли опале листя не згрібається чи доріжки від снігу доводиться прочищати власним взуттям, не мають залишатись поза увагою!

Тож, як розібратись у ситуації та куди скаржитись?

Статтею 27 діючого Закону України «Про житлово-комунальні послуги» передбачено, що у разі порушення виконавцем житлово-комунальних послуг умов договору споживач має право викликати його представника для складення та підписання акта-претензії споживача, в якому зазначити строки, види, показники порушень та максимально описати, в чому саме були порушені права споживача ЖКП.

Представник виконавця відповідної послуги зобов'язаний з'явитися на виклик споживача не пізніше строку, визначеного договором, але не пізніше ніж протягом однієї доби з моменту отримання повідомлення споживача.

Тому для того щоб розуміти, як діяти у випадку порушення Ваших прав як споживача ЖКП, насамперед необхідно уважно ознайомитися з умовами договору. Якщо виконавець виконав Вашу вимогу та направив до Вас свого представника, необхідно підписати акт-претензію, що складається виконавцем комунальної послуги або управителем (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) та споживачем і повинен містити інформацію про те, в чому полягало ненадання/надання не вповному обсязі або неналежної якості комунальної послуги або послуги з управління багатоквартирним будинком, дату (строк) її ненадання, надання не вповному обсязі або неналежної якості, а також іншу інформацію, що характеризує ненадання послуг, надання їх не в повному обсязі або неналежної якості.

Якщо ж представник виконавця ЖКП не з'явився у встановлений договором строк або необґрунтовано відмовився від підписання акта-претензії, то акт вважається дійсним, якщо його підпишете Ви, а також не менш як два Ваших сусіди або сусідки.

**Насправді ж, чим більше людей підпишеться підпретензією, тим краще.**

Виконавець комунальної послуги або управитель (щодо послуги з управління багатоквартирним будинком) протягом п'яти робочих днів вирішує питання щодо задоволення вимог, викладених в акті-претензії, або видає (надсилає) споживачу обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензії.

**В той же час слід пам'ятати, навіть якщо виконавець відповідної ЖКП відмовив Вам у задоволенні Вашої претензії, то Ви все одно маєте право звернутися до суду за захистом своїх прав.**

При цьому, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», Ви будете звільнені від необхідності сплачувати судовий збір.

Отже, чинним законодавством передбачені прості та зрозумілі шляхи захисту прав споживача житлово-комунальних послуг. Але для того щоб ці правові норми діяли, кожен споживач має контролювати якість наданих ЖКП та сміливо звертатися до виконавців відповідних послуг з метою відновлення їх якості та безпосередньо захисту своїх прав.

У сфері житлово-комунального господарства діють такі ж правила, як і в будь-якій іншій сфері послуг

Тому якщо Ви сплачуєте вартість ЖКП, то маєте її отримати саме тієї якості, яка передбачена для конкретної житлово-комунальної послуги. Якщо права порушуються, звертайтеся до Державної служби з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Тут працює цілодобова гаряча лінія 044 364 77 80. Адреси (телефони) територіальних органів Держпродспоживслужби за посиланням [www.consumer.gov.ua](http://www.consumer.gov.ua).

Держпродспоживслужба розглядає всі звернення споживачів, права яких було порушено, у встановлений чинним законодавством термін. Згідно з Законом України «Про звернення громадян» звернення може бути усним чи письмовим:

- усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою;

- письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) з зазначенням дати.

За правовою консультацією звертайтеся до Єдиного контакт-центру системи безоплатної правової допомоги 0 800 213 103.

Не залишайтеся байдужими до порушень, вимагайте товари та послуги належної якості, адже Ви сплачуєте за це власні кошти. Захист правспоживачів – це гарантований законом контроль за якістю і безпечністю продукції, всіх видів робіт та послуг з боку держави та громадсько-суспільний рух на його підтримку. Не дивлячись на те що в Україні існує досить багато організацій як державних, так і громадських, які захищають права споживачів, наші права в цьому сенсі не будуть захищені до тих пір, поки ми самі не візьмемо ініціативу в свої руки, не почнемо цікавитись своїми правами та вчитись активно їх відстоювати.

*Станіслав Куценко,*

*начальник Головного територіального*

*управління юстиції у місті Києві*