



Захист прав споживачів у сфері ЖКГ

СПОЖИВАЧ - фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника (ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»)

Відповідно до ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право на належну якість продукції (послуг) та на обслуговування.










Житлово - комунальні послуги

Житлово-комунальні послуги - результат господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та/або перебування осіб у житлових і нежитлових приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил, що здійснюється на підставі відповідних договорів про надання житлово-комунальних послуг (ст. 1 Закону України «Про житлово – комунальні послуги»).



НОРМАТИВНА БАЗА

для захисту прав споживачів

-  Закон України «Про житлово-комунальні послуги»
-  Закон України «Про захист прав споживачів»
-  Закон України «Про звернення громадян»
-  Цивільний кодекс України
-  Цивільний процесуальний кодекс України
-  Постанова Пленуму Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 17 жовтня 2014 року № 10 «Про застосування судами законодавства про судові витрати у цивільних справах»
-  Постанова Кабінету Міністрів України від 27.12.2018 № 1145 «Про затвердження Порядку проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг»

Про правила надання житлово-комунальних послуг та їх типові договори читайте за посиланнями:

- Постанова Кабінету Міністрів України [від 5 вересня 2018 р. №712](#) «Про затвердження Правил надання послуги з управління багатоквартирним будинком та Типового договору про надання послуги з управління багатоквартирним будинком»
- Постанова Кабінету Міністрів України [від 5 липня 2019 р. №690](#) «Про затвердження Правил надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення і типових договорів про надання послуг з централізованого водопостачання та централізованого водовідведення»
- Постанова Кабінету Міністрів України [від 21 серпня 2019 р. № 830](#) «Про затвердження Правил надання послуги з постачання теплової енергії і типових договорів про надання послуги з постачання теплової енергії» (із змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ № 1022 від 08.09.2021);
- Постанова Кабінету Міністрів України [від 10 грудня 2008 р. №1070](#) «Про затвердження Правил надання послуг з поводження з побутовими відходами»
- Постанова Кабінету Міністрів України [від 11 грудня 2019 р. №1182](#) «Про затвердження Правил надання послуги з постачання гарячої води та типових договорів про надання послуги з постачання гарячої води» (із змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ № 1023 від 08.09.2021);
- Постанова Кабінету Міністрів України [від 21 липня 2005 р. № 630](#) «Про затвердження Правил 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».

Права споживача



Повний перелік прав та обов'язків визначено ст. 7 Закону України "Про житлово-комунальні послуги" від 09.11.2017 № 2189 - VIII

Споживач має право викликати виконавця комунальних послуг для перевірки їх кількості та якості у разі:

Ненадання послуг

Надання не в повному обсязі

Неналежної якості

- «Порядок проведення перевірки відповідності якості надання деяких комунальних послуг та послуг з управління багатоквартирним будинком параметрам, передбаченим договором про надання відповідних послуг», затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2018 р. № 1145.

Порядок стосується послуг з постачання теплової енергії, постачання гарячої води, централізованого водопостачання, централізованого водовідведення, поводження з побутовими відходами в частині надання послуг з вивезення побутових відходів (комунальні послуги) та послуг з управління багатоквартирним будинком.



Звернення споживача до виконавця



Виконавець протягом 1 доби зобов'язаний прибути до споживача для перевірки кількості та якості наданої послуги

У разі неприбуття виконавця акт підписує споживач та не менше двох сусідів, та надсилає виконавцю

Складається акт-претензія та підписується споживачем та виконавцем комунальних послуг

Протягом 5-ти робочих днів виконавець комунальних послуг вирішує питання

Відмова у задоволенні претензії

У разі ненадання відповіді на претензію вона вважається визнаною

Оскарження відмови до НКРЕКП, суд

Порядок оформлення претензії передбачено у ст. 27, 28 Закону України "Про житлово-комунальні послуги"



Претензія до електропостачальника у разі ненадання, надання послуги неналежної якості або не в повному обсязі (п. 8.2 Правил роздрібного ринку електричної енергії, затверджених ПКМУ № 312 від 14.03.2018)

Претензія щодо усунення порушень

Учаснику роздрібного ринку

Розгляд претензії протягом 15 календарних днів (щодо якості електроенергії; заподіяння збитків)

Розгляд претензії протягом 30 календарних днів (у разі проведення вимірювання показників якості електроенергії)

Відмова у задоволенні претензії

Усунення порушення протягом 30-ти календарних днів

Оскарження до НКРЕКП (Регулятор), суду



ВАЖЛИВО!

Скарга може бути подана споживачем протягом 1 року з моменту прийняття рішення учасником роздрібного ринку, що оскаржується, але не пізніше одного місяця, починаючи з дня, наступного за днем ознайомлення або отримання споживачем цього рішення.

Обслуговування споживачів та постачання природного газу здійснюється відповідно до Мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів та постачання природного газу, затверджених постановою НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156



За недотримання мінімальних стандартів та вимог до обслуговування споживачів при наданні послуг розподілу або постачання природного газу Оператор ГРМ сплачує споживачу компенсацію шляхом врахування суми відповідної компенсації як авансової плати за послуги розподілу/постачання природного газу на наступний розрахунковий період, а в разі недотримання мінімальних стандартів та вимог до якості обслуговування споживачів під час приєднання до газових мереж – у рахунок зменшення плати за приєднання (2.4., 3.3. Мінімальних стандартів та вимог)

Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав СПОЖИВАЧІВ

- 1) розглядати звернення споживачів, консультувати їх з питань захисту прав споживачів;**
- 2) аналізувати договори, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів;**
- 3) у разі виявлення продукції неналежної якості, фальсифікованої, небезпечної для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища терміново повідомляти про це центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою продукції.**

ст. 28 ЗУ “Про захист прав споживачів”

Орган, що здійснює державний нагляд (контроль) за дотриманням законодавства про захист прав споживачів:

*Держпродспоживслужба : 93400, Луганська область,
м. Сєвєродонецьк, вул. Пивоварова, 2, тел. (06452) 6-80-15*

Відповідно до статті 16 Закону України “Про житлово-комунальні послуги” захист прав споживачів житлово-комунальних послуг здійснює уповноважений центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду за дотриманням законодавства про захист прав споживачів – Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів.



Споживач має право на оскарження рішення надавача комунальних послуг:

- до Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) – адреса: [03057 м. Київ, вул. Смоленська, 19](https://www.nerc.gov.ua); тел: (044) 204-48-27
вебсайт: www.nerc.gov.ua
e-mail: box@nerc.gov.ua
- до суду (за місцем проживання споживача або за місцем заподіяння шкоди) [ст. 22 Закону України “Про захист прав споживачів”](#)



При оскарженні результатів перевірки якості надання комунальних послуг доказовою базою слугуватимуть:

Договір про надання відповідних послуг



Квитанція зі сплати за послуги



Належним чином складений акт-претензія




Фото та відео матеріали пошкодженого майна



Показання свідків



ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ

*Презентацію підготував
Начальник відділу торгівлі та з захисту прав
споживачів управління економічного розвитку
Сєвєродонецької міської ВЦА
Тетяна КРАСЮК*