

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.

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 послуг 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