



Посилення
Правових Можливостей

Права СПОЖИВАЧІВ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Конституція України декларує право громадянина знати свої права. Однак, на жаль, більшість громадян України не володіє інформацією про те, який обсяг прав надає чинне законодавство споживачам житлово-комунальних послуг.



Права споживачів, у тім числі споживачів комунальних послуг, регламентуються Законом України «Про захист прав споживачів».

Споживач має право...

1. На захист своїх прав державою, що означає направленість діяльності держави на захист прав споживачів.
2. Належну якість продукції та обслуговування, що вказує на те, що споживачі мають право на отримання послуги, якість якої не може бути нижчою за встановлені законом стандарти якості. Стандарти якості комунальних послуг визначаються нормативними актами, які визначають гранично припустимі показники. Наприклад, для теплозабезпечення — це мінімальна температура в квартирі споживача, мінімальна температура води в системі опалення, тривалість опалювального сезону, для водопостачання — це хімічний склад води, мінімальний тиск і т.д. Зважаючи на наведені вище факти, споживачі мають право отримувати

вати житлово-комунальні послуги, показники яких відповідають наведеним нормам.

3. На необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про виробника (виконавця, продавця). Ці положення регламентують обов'язок підприємства, що надає комунальні послуги, надавати споживачу відомості про якісні характеристики послуг. Тобто за наявності вимоги споживача комунальне підприємство зобов'язане надати йому, наприклад, інформацію про стан виконання поточного ремонту будинку, про тиск води, про властивості природного газу тощо.

4. На відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством. Наведена норма регламентує можливість відшкодування збитків, яких було завдано внаслідок надання споживачу неякісних послуг. Наприклад, споживач має право вимагати від комунального під-

приємства виплати йому певної грошової суми, якщо в результаті припинення теплопостачання розмерзлися батареї в його квартирі або коли в результаті бездіяльності житлово-експлуатаційної організації протікає дах будинку, через що в квартирі необхідно робити ремонт.

5. На звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

Споживачі мають право вимагати надання послуг належної якості чи повернення коштів, сплачених за неякісні послуги, а також мають право на стягнення моральної шкоди.

Пам'ятайте, держава гарантує право споживача комунальних послуг.

1. Одержувати вчасно та відповідної якості житлово-комунальні послуги згідно із законодавством та умовами договору на надання житлово-комунальних послуг, що регламентує право споживача одержувати

жувати житлово-комунальні послуги, якісні показники яких відповідають затвердженими державою нормативам, а також умовам договору на надання житлово-комунальних послуг.

2. Одержувати у встановленому законодавством порядку необхідну інформацію про перелік житлово-комунальних послуг, їх вартість, загальну вартість місячного платежу, структуру ціни/тарифу, норми споживання, порядок надання житлово-комунальних послуг, їх споживчі властивості.
3. На відшкодування збитків, завданих його майну та/або приміщенню, шкоди, заподіяної його життю чи здоров'ю внаслідок неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг.
4. На усунення протягом строку, встановленого договором або законодавством, виявлених недоліків у наданні житлово-комунальних послуг.

Споживачі мають право вимагати від комунальних підприємств усунення недо-

ліків житлово-комунальних послуг (наприклад, ремонту в під'їзді, підвищення температури води в системі опалення тощо) в строк, що визначено договором на надання відповідної житлово-комунальної послуги.

5. На зменшення розміру плати за надані послуги в разі їх ненадання або надання не в повному обсязі, зниження їх якості в порядку, визначеному договором або законодавством.

Чинне законодавство надає можливість споживачу заявляти про отримання ним неякісних послуг або послуг не в повному обсязі. У разі надання комунальним підприємством неякісної послуги споживач, згідно із вимогами чинного законодавства, зобов'язаний щомісячно надавати комунальному підприємству акт—претензію, в якому повинна міститися інформація про неякісну послугу. Комунальне підприємство, своєю чергою, зобов'язане перевірити наведені в акті претензії відомості та перерахувати вартість наданої послуги

6. На несплату вартості житлово-комунальних послуг за період тимчасової відсутності споживача та/або членів його сім'ї при відповідному документальному оформленні, а також за період фактичної відсутності житлово-комунальних послуг, визначених договором у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.

Чинне законодавство дозволяє тимчасово відмовитися від отримання комунальних послуг. Споживач має право на тимчасову відмову від отримання послуг з водопостачання, водовідведення, газопостачання у разі відсутності в квартирі лічильника. Відповідно, в такий період споживач звільняється від оплати наведених послуг. Для тимчасової відмови в отриманні наведених комунальних послуг споживач має звернутися із заявою до підприємства, що надає цей вид комунальних послуг.

Також споживач має право на тимчасову відмову від оплати послуг ЖКГ, якщо фактично відсутнє надання таких послуг. У такому разі (наприклад, відсутність води чи тепла) споживач має звернутися із заявою до відповідної комунальної служби.

7. Отримувати від виконавця компенсацію в розмірі, визначеному договором, рішенням суду або законодавством, за перевищення нормативних термінів на проведення аварійно-відновлювальних робіт.
8. Споживач має право на укладення договору з виконавцем відповідних послуг ЖКГ на профілактику, перевірку, а також заміну або ремонт санітарно-технічних приладів, пристроїв, обладнання та засобів обліку, що вийшли з ладу.

Звертаємо увагу, що цей буклет має рекомендаційний характер, тож розбір окремих ситуацій потребує консультації з фахівцем.

Законодавство час від часу змінюється, тому подана інформація не є офіційним тлумаченням чинного законодавства.

Додаткова інформація на цю тему, а також електронний варіант буклета та онлайн-консультації з різних правових питань – на сайті «Правовий простір» www.pravo.prostir.ua.



Цей буклет видано в рамках ініціативи "Посилення правових можливостей бідних верств населення", яку реалізує Міжнародний Фонд Відродження за програмою "Верховенство права".