



Омбудсман України  
Ombudsman of Ukraine

# Права споживачів на придбання через інтернет-магазин «ДроваЄ»

## Проблемне питання

До Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини надходять звернення від громадян щодо сприяння у вирішенні питання придбання у державних підприємств дров для опалення свого помешкання, оскільки у посередників ціна на дрова є занадто великою.

Для громадян, які проживають у сільській місцевості, особливо пенсіонерів ціна на дрова має важливе значення.

З метою спрощення для споживачів механізму закупівлі дров в Україні працював державний інтернет-магазин дров для населення «ДроваЄ».

Таке рішення дозволить забезпечити енергетичну стабільність населення на період напруженої ситуації на енергетичному ринку нашої держави внаслідок військової агресії Російської Федерації проти України.

Лісгоспи вже почали здійснювати заготівлю паливних дров для населення.

## Що потрібно знати аби придбати «ДроваЄ»

Щоб скористатися зазначеним інтернет-магазином та придбати дрова необхідно:

1. Зайти на вебресурс <https://drovae.gov.ua/> та авторизуватися через електронний цифровий підпис або банк, яким користуєтеся. Це потрібно для ідентифікації особи як громадянина України.

## Отримання ключа електронного підпису (КЕП).

Виготовити КЕП на безоплатній основі можливо двома способами звернувшись:

- до органів Державної податкової служби України;
- через онлайн, за допомогою банківського сервісу.

Повний перелік структур, що надають послуги з виготовлення КЕП можна переглянути на сайті Міністерства цифрової трансформації.

## Що таке авторизація через банк.

Авторизація через банк, яким споживач користується це спосіб підтвердження його особи за допомогою банку.

## Як авторизуватись через банк.

Необхідно обрати зі списку свій банк, ввести логін та пароль від інтернет-банкінгу.

BankID використовують: Монобанк, ПриватБанк, Ощадбанк, Райффайзен Банк, Альфа-банк та ще понад 30 інших банків.

## Як оформити замовлення на придбання та доставку дров.

1. Вказати адресу, куди плануєте доставити замовлення.  
Далі система запропонує найближчих постачальників дров.  
Коли обрали лісгосп (або лісництво), необхідно обрати із запропонованого переліку тип дров та їхню кількість.

**Важливо!** За 1 рік кожен громадянин має можливість замовити 15 м<sup>3</sup> дров.

2. Надіслати замовлення та очікувати підтвердження від постачальника.  
Після отримання замовлення постачальник зв'язується з замовником для уточнення деталей.

Потім замовнику стає доступна функція онлайн оплати замовлення в особистому кабінеті.

**Якщо потрібна доставка дров – представник лісгоспу узгоджує із споживачем її вартість з урахуванням логістики.**

Після цього в особистому кабінеті стане доступна функція онлайн-оплати послуги «Доставка».

Під час отримання дров особа має пред'явити документи, які посвідчують особу та РНОКПП особи, яка оформлювала замовлення.

## До відома громадян!

За інформацію Уряду заготівля дров для українців триває.

Вже реалізовано 2 млн 439 тис. кубометрів деревини.

На складах наразі знаходиться близько 187 тис. кубічних метрів.

Загалом до кінця року лісгоспи Державного агентства лісових ресурсів України планують реалізувати 1,1 млн кубічних метрів дров.

Для забезпечення паливними дровами найбільш вразливих категорій громадян на прифронтових територіях Уряд розподілив серед обласних військових адміністрацій 563 мільйони гривень.

Вони підуть на закупівлю та доставку дров для населення Дніпропетровської, Донецької, Запорізької, Миколаївської, Сумської, Харківської, Херсонської, Чернігівської областей.

Роз'яснення Уповноваженого підготовлено на основі інформації опублікованої в засобах масової інформації та вебпорталу самого інтернет-магазину «ДроваЄ»



<https://drovae.gov.ua/>