

ЗАКОН УКРАИНЫ

О защите прав потребителей

Закон введен в действие с 1 октября 1991 года
Постановлением Верховной Рады Украинской ССР
от 12 мая 1991 года N 1024-XII

С изменениями и дополнениями, внесенными
Законами Украины
от 15 декабря 1993 года N 3682-XII
(Законом Украины от 15 декабря 1993 года N 3682-XII
данный Закон изложен в новой редакции),
от 2 марта 1995 года N 82/95-ВР,
от 20 июня 1995 года N 230/95-ВР,
от 18 июня 1997 года N 365/97-ВР,
от 30 июня 1999 года N 783-XIV,
от 24 мая 2001 года N 2438-III,
от 15 ноября 2001 года N 2779-III,
от 10 января 2002 года N 2949-III,
от 18 ноября 2003 года N 1252-IV,
от 1 декабря 2005 года N 3161-IV
(Законом Украины от 1 декабря 2005 года N 3161-IV
данный Закон изложен в новой редакции)

(В тексте Закона слова "служебное лицо государственного органа по делам защиты прав потребителей", "хозяйничающий субъект", "изготовитель" в всех падежах заменено соответственно словами "служебное лицо специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей", "субъект хозяйственной деятельности", "производитель" в соответствующих падежах по закону Украины от 10 января 2002 года N 2949-III)

Данный Закон регулирует отношения между потребителями товаров, работ и услуг и производителями и продавцами товаров, исполнителями работ и надавачами услуг разных форм собственности, устанавливает права потребителей, а также определяет механизм их защиты и основы реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей.

Раздел I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Определение сроков

В данном Законе сроки употребляются в таком значении:

- 1) безопасность продукции - отсутствие любого риска для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей естественной среды при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, изготовления и утилизации продукции;
- 2) введение продукции в обращение - действия субъекта ведения хозяйства, направленные на изготовление или ввоз на таможенную территорию Украины продукции с последующей самостоятельной или опосредствованной реализацией на территории Украины;
- 3) исполнитель - субъект ведения хозяйства, который выполняет работы или предоставляет услуги;
- 4) производитель - субъект ведения хозяйства, который: производит товар или заявляет о себе как о производителе товара или о изготовлении такого товара на заказ, размещая на товаре и/или на упаковке или сопроводительных документах, что вместе с товаром передаются потребителю, свое наименование (имя), торговую марку или другой элемент, который идентифицирует такого субъекта ведения хозяйства; или импортирует товар;
- 5) гарантийный срок - срок, в течение которого производитель (продавец, исполнитель или любое третье лицо) принимает на себя обязательство о осуществлении бесплатного ремонта или заменах соответствующей продукции в связи с введением ее в обращение;
- 6) офисное помещение - любое помещение (здание и тому подобное), в котором находится субъект ведения хозяйства или его филиал, или его структурное подразделение, или представительство;
- 7) договор - устный или письменный правочин между потребителем и продавцом (исполнителем) о качестве, сроках, цене и других условиях, за которых реализуется продукция. Подтверждение совершения устного правочину оформляется квитанцией, товарным или кассовым чеком, билетом, талоном или другими документами (далее - расчетный документ);
- 8) договор, заключенный на расстоянии - договор, заключенный продавцом (исполнителем) с потребителем с помощью средств дистанционной связи;
- 9) договор, заключенный вне торговых или офисных помещений - договор, заключенный с потребителем лично в месте, другом чем торговые или офисные помещения продавца;

10) электронное сообщение - информация, предоставленная потребителю через телекоммуникационные сети, которая может быть в любой способ воспроизведенная или сохраненная потребителем в электронном виде;

11) средства дистанционной связи - телекоммуникационные сети, почтовая связь, телевидение, информационные сети, в частности Интернет, которые могут использоваться для заключения договоров на расстоянии;

12) существенный недостаток - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, возник по вине производителя (продавца, исполнителя), после его устранения проявляется опять из независимых от потребителя причин и при этом наделенный хотя бы одним из нижеследующих признаков:

а) он вообще не может быть устранен;

б) его устранение требует свыше четырнадцати календарных дней;

в) он делает товар существенно другим, чем предусмотрено договором;

13) надлежащее качество товара, работы или услуги - свойство продукции, которое отвечает требованиям, установленным для этой категории продукции в нормативно правовых актах и нормативных документах, и условиям договора с потребителем;

14) нечестная предпринимательская практика - любая предпринимательская деятельность или бездеятельность, что противоречит правилам, торговым и другим честным обычаям и влияет или может повлиять на экономическое поведение потребителя относительно продукции;

15) недостаток - любое несоответствие продукции требованиям нормативно правовых актов и нормативных документов, условиям договоров или требованиям, которые предъявляются к ней, а также информации о продукции, предоставленной производителем (исполнителем, продавцом);

16) нормативный документ - этот срок применяется в значении, определенном Законом Украины "О стандартизации";

17) услуга - деятельность исполнителя из предоставления (передачи) потребителю определенного определенного договором материального или неимущественного блага, которое осуществляется за индивидуальным заказом потребителя для удовлетворения его личных потребностей;

18) продавец - субъект ведения хозяйства, который согласно договору реализует потребителю товары или предлагает их к реализации;

19) продукция - любые изделие (товар), работа или услуга, что изготавливаются, выполняются или предоставляются для удовлетворения общественных потребностей;

20) реализация - деятельность субъектов ведения хозяйства по продаже товаров (работ, услуг);

21) работа - деятельность исполнителя, результатом которой является изготовление товара или изменение его свойств за индивидуальным заказом потребителя для удовлетворения его личных потребностей;

22) потребитель - физическое лицо, которое приобретает, заказывает, использует или намеревается приобрести или заказать продукцию для личных потребностей, непосредственно не связанных с предпринимательской деятельностью или выполнением обязанностей наемного работника;

23) потребительский кредит - средства, которые предоставляются кредитором (банком или другим финансовым учреждением) потребителю на приобретение продукции;

24) срок (срок) пригодности - срок (срок), определенный нормативно правовыми актами, нормативными документами, условиями договора, в течение которого в случае сдержки соответствующих условий хранения и/или эксплуатации или потребления продукции ее качественные показатели и показатели безопасности должны отвечать требованиям нормативно правовых актов, нормативных документов и условиям договора;

25) срок службы - календарный срок использования продукции по назначению, начиная от введения в обращение или после ремонта, в течение которого производитель (исполнитель) гарантирует ее безопасность и несет ответственность за существенные недостатки, которые возникли по его вине;

26) торговое помещение - имущественный комплекс, который занимает отдельное сооружение (офисное помещение) или который размещен в специально предназначенном и оборудованном для торговли сооружении, где субъект ведения хозяйства осуществляет деятельность из реализации товара;

27) фальсифицированная продукция - продукция, изготовленная с нарушением технологии или неправомерным использованием знака для товаров и услуг, копированием ли формы, упаковки, внешнего оформления, а так же неправомерным воссозданием товара другого лица.

Статья 2. Законодательство о защите прав потребителей

1. Законодательство о защите прав потребителей состоит из данного Закона Гражданского кодекса Украины, Хозяйственного кодекса Украины но других нормативно правовых актов, которые содержат положение о защите прав потребителей.

Статья 3. Международные договоры

1. Если международным договором, согласие на обязательность которого предоставлено Верховной Радой Украины, установлены другие правила, чем предусмотренные законодательством Украины о защите прав потребителей, применяются правила международного договора.

Раздел II ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА

Статья 4. Права и обязанности потребителей

1. Потребители в время приобретения, заказа или использования продукции, которая реализуется на территории Украины, для удовлетворения своих личных потребностей имеют право на:

- 1) защита своих прав государством;
- 2) надлежащее качество продукции и обслуживания;
- 3) безопасность продукции;
- 4) необходимую, доступную, достоверную и своевременную информацию о продукции, ее количестве, качестве, ассортименте, а также о ее производителе (исполнителя, продавца);
- 5) возмещение вреда (убытков), нанесенных дефектной или фальсифицированной продукцией или продукцией неподобающего качества, а также имущественного и морального (неимущественной) вреда, причиненного опасной для жизни и здоровья людей продукцией в случаях, предусмотренных законодательством;
- 6) обращение к суду и другим уполномоченным органам государственной власти за защитой нарушенных прав;
- 7) объединение в общественные организации потребителей (объединение потребителей).

2. Потребители также имеют другие права, установленные законодательством о защите прав потребителей.

3. Потребители обязаны:

- 1) перед началом эксплуатации товара внимательно ознакомиться с правилами эксплуатации, изложенными в предоставленной производителем (продавцом, исполнителем) документации на товар;
- 2) в случае необходимости разъяснения условий и правил использования товара - к началу использования товара обратиться за разъяснениями к продавцу (производителя, исполнителя) или к другому указанному в эксплуатационной документации лицу, которое выполняет их функции;
- 3) пользоваться товаром согласно его целевому назначению и придерживаться условий (требований, норм, правил), установленных производителем товара (исполнителем) в эксплуатационной документации;
- 4) с целью предотвращения негативных для потребителя последствий использования товара - применять предусмотренные производителем в товаре средства безопасности с соблюдением предусмотренных эксплуатационной документацией специальных правил, а в случае отсутствия таких правил в документации - придерживаться обычных умных мер безопасности, установленных для товаров такого рода.

Статья 5. Защита прав потребителей

1. Государство обеспечивает потребителям защиту их прав, предоставляет возможность свободного выбора продукции, получения знаний и квалификации, необходимых для принятия самостоятельных решений в время приобретения и использования продукции в соответствии с их потребностями, и гарантирует приобретение или получение продукции другими законными способами в объеме, который обеспечивает уровень потребления, достаточный для поддержания здоровья и жизнедеятельности.

2. Государство создает условия для получения потребителями нужных знаний по вопросам реализации их прав.

3. Защиту прав потребителей осуществляют специально уполномоченный центральный орган исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и его территориальные органы, Совет министров Автономной Республики Крым, местные государственные администрации, органы и учреждения, которые осуществляют государственный санитарно-эпидемиологический надзор, другие органы исполнительной власти, органы местного самоуправления согласно законодательству, а также суды.

Статья 6. Право потребителя на надлежащее качество продукции

1. Продавец (производитель, исполнитель) обязан передать потребителю продукцию надлежащего качества, а также предоставить информацию о этой продукции.

2. Продавец (производитель, исполнитель) по требованию потребителя обязан предоставить ему документы, которые подтверждают надлежащее качество продукции.

3. Требования к продукции относительно ее безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей естественной среды устанавливаются нормативными документами.

Относительно отдельных групп продукции отмеченные требования устанавливаются законами и другими нормативно правовыми актами.

На товары, которые ввозятся на территорию Украины, должен быть предусмотренный законодательством документ, который подтверждает их надлежащее качество.

4. Запрещается введение в обращение фальсифицированной продукции.

5. Производитель (исполнитель) обязан обеспечить использование продукции по назначению в течение срока ее службы, предусмотренного нормативным документом или установленным им по договоренности с потребителем, а в случае отсутствия такого срока - в течение десяти лет.

Производитель (исполнитель) обязан обеспечить техническое обслуживание и гарантийный ремонт продукции, а также ее выпуск и поставку для предприятий, которые осуществляют техническое обслуживание и ремонт, в необходимом объеме и ассортименте запасных частей в течение всего срока ее производства, а после снятия из производства - в течение срока службы, в случае отсутствия такого срока - в течение десяти лет.

6. Реализация интересов потребителей в установлении требований к надлежащему качеству продукции обеспечивается правом участия потребителей и их объединений в разработке нормативных документов согласно законодательству.

Статья 7. Гарантийные обязательства

1. Производитель (исполнитель) обеспечивает надлежащую работу (применение, использование) продукции, в том числе комплектующих изделий, в течение гарантийного срока, установленного нормативно правовыми актами, нормативными документами или договором.

Гарантийный срок на комплектующие изделия должен быть не меньше, чем гарантийный срок на основное изделие, если другое не предусмотрено нормативно правовыми актами, нормативными документами или договором.

2. Гарантийный срок отмечается в паспорте на продукцию или на этикетке или в любом другом документе, который добавляется к продукции.

Гарантийные обязательства в любом случае включают также любые обязательства производителя (исполнителя) или продавца, предусмотренные рекламой.

3. Для продукции, потребительские свойства которой могут с временем ухудшаться и составлять опасность для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей естественной среды, устанавливается срок пригодности, который отмечается на этикетках, упаковке или в других документах, которые добавляются к ней при продаже, и который считается гарантийным сроком.

Срок пригодности вычисляется начиная от даты изготовления, которая также отмечается на этикетке или в других документах, и определяется или временами, в течение которого товар является пригодным для использования, или датой, к наступлению которой товар является пригодным для использования.

Продажа товаров, на которых срок пригодности не отмечен или отмечен с нарушением требований нормативных документов, а также товаров срок пригодности которых миновал, запрещается.

На сезонные товары (одежда, меховые и другие изделия) гарантийный срок вычисляется из начала соответствующего сезона, что устанавливается Кабинетом Министров Украины.

4. В случае продажи товаров за образцами по почте, а также в случаях, когда время заключения договора покупки-продажи и время передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок вычисляется начиная от дня передачи товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключение) или складке - от дня их осуществления, а если день передачи, установки (подключение) или складки товара, а также передачи недвижимого имущества установить невозможно или если имущество находилось у потребителя к заключению договора покупки-продажи - от дня заключения договора покупки-продажи.

5. Относительно продукции, на которую гарантийные сроки или срок пригодности не установлены, потребитель имеет право предъявить продавцу (производителю, исполнителю) соответствующие требования, если недостатки были обнаружены в течение двух лет, а относительно объекта строительства - не позже десяти лет от дня передачи их потребителю.

6. При выполнении гарантийного ремонта гарантийный срок увеличивается на время пребывания продукции в ремонте.

Отмеченное время вычисляется от дня, когда потребитель обратился с требованием о устранении недостатков.

7. При обмене товара его гарантийный срок вычисляется заново от дня обмена.

8. Гарантийное обязательство прекращается на общих основаниях, предусмотренных Гражданским кодексом Украины.

9. Гарантийное обязательство не прекращается в случае невозможности выполнения такого обязательства в виду отсутствия необходимых для его выполнения материалов, комплектующих или запасных частей.

Статья 8. Права потребителя в случае приобретения им товара неподобающего качества

1. В случае выявления в течение установленного гарантийного срока недостатков потребитель, в порядке и в сроки, которые установлены законодательством, имеет право требовать:

- 1) пропорционального уменьшения цены;
- 2) бесплатного устранения недостатков товара в умный срок;
- 3) возмещение расходов на устранение недостатков товара.

В случае выявления в течение установленного гарантийного срока существенных недостатков, которые возникли по вине производителя товара (продавца, исполнителя), или фальсификации товара, подтвержденных при необходимости выводом экспертизы, потребитель, в порядке и в сроки, которые установлены законодательством и на основании обязательных для сторон правил или договора, имеет право за своим выбором требовать от продавца или производителя:

- 1) расторжение договора и возвращение оплаченной за товар денежной суммы;
- 2) требовать замены товара на такой же товар или на аналогичный, из числа имеющихся в продавца (производителя), товар.

2. Относительно непродовольственных товаров, которые находились в использовании и были реализованы через розничные комиссионные торговые предприятия, требования потребителя, отмеченные в части первой этой статьи, удовлетворяются при согласии продавца.

Согласно этой части удовлетворяются требования потребителя относительно товаров, гарантийный срок на которых не закончился.

3. Требования потребителя, установленные частью первой этой статьи, предъявляются на выбор потребителя продавцу за местом покупки товара, производителю или предприятию, которое удовлетворяет эти требования за местонахождением потребителя.

Потребитель имеет право предъявить одно из требований, предусмотренных частью первой этой статьи, а в случае ее невыполнения заявить другое требование, предусмотренное частью первой этой статьи.

Отмеченные требования за местонахождением потребителя удовлетворяют также созданные владельцем продавца торговые предприятия и филиалы, которые осуществляют продажу аналогичных приобретенным потребителем товаров, или предприятия, на которые эти функции возложены на основании договора. Функции представителей предприятий-производителей выполняют их представительства и филиалы, созданные производителями для этой цели, или предприятия, которые удовлетворяют отмеченные требования на основании договора с производителем.

4. Продавец и производитель в время продажи (реализации) товара обязаны информировать потребителя о предприятиях, которые удовлетворяют требования, установленные частями первой и третьей этой статьи. За непредоставление такой информации устанавливается ответственность согласно статьям 15 и 23 данного Закона.

5. Продавец, производитель (предприятие, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой этой статьи) обязаны принять товар неподобающего качества у потребителя и удовлетворить его требования.

Доставка крупногабаритных товаров и товаров весом свыше пяти килограммов продавцу, производителю (предприятию, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой этой статьи) и их возвращения потребителю осуществляются за счет продавца, производителя (предприятия, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой этой статьи).

6. При наличии товара требование потребителя о его замене подлежит немедленному удовлетворению, а в случае возникновения потребности в проверке качества - в течение четырнадцати дней или по договоренности сторон.

В случае отсутствия товара требование потребителя о его замене подлежит удовлетворению в двухмесячный срок с момента представления соответствующего заявления. Если удовлетворить требование потребителя о замене товара в установленный срок невозможно, потребитель вправе на свой выбор предъявить продавцу, производителю (предприятию, которое выполняет их функции) другие требования, предусмотренные пунктами 1, 3, 4, 5 части первой этой статьи.

7. В время замены товара с недостатками на товар аналогичной марки (модели, артикулу, модификации) надлежащего качества, цена на который изменилась, пересчет стоимости не осуществляется.

В время замены товара с недостатками на такой же товар другой марки (модели, артикулу, модификации) надлежащего качества пересчет стоимости товара с недостатками в случае повышения цены осуществляется исходя из его стоимости на время обмена, а в случае уценки - исходя из стоимости на время покупки.

При расторжении договора расчеты с потребителем в случае повышения цены на товар осуществляются исходя из его стоимости на время предъявления соответствующего требования, а в случае уценки - исходя из стоимости товара на время покупки. Деньги, оплаченные за товар, возвращаются потребителю в день расторжения договора, а в случае невозможности вернуть деньги в день расторжения договора - в другой срок по договоренности сторон, но не позже, чем в течение семи дней.

8. В случае приобретения потребителем продовольственных товаров неподобающего качества продавец обязан заменить их на товары надлежащего качества или вернуть потребителю оплачены им деньги, если недостатки обнаружены в пределах срока пригодности. При этом расчеты с потребителем осуществляются в порядке, предусмотренном абзацем третьим части седьмой этой статьи.

9. При предъявлении потребителем требования о бесплатном устранении недостатков товара они должны быть устранены в течение четырнадцати дней из даты его предъявления или при согласии сторон в другой срок.

По письменному требованию потребителя на время ремонта ему предоставляется (с доставкой) товар аналогичной марки (модели, артикулу, модификации) независимо от модели. Для этого продавец, производитель (предприятие, которое удовлетворяет требования

потребителя, установленные частью первой этой статьи) обязаны создавать (иметь) обменный фонд товаров. Перечень таких товаров определяется Кабинетом Министров Украины.

За каждый день задержки выполнения требования о предоставлении товару аналогичной марки (модели, артикулу, модификации) и за каждый день задержки устранения недостатков сверх установленного срока (четырнадцать дней) потребителю выплачивается неустойка соответственно в размере одного процента стоимости товара.

При устранении недостатков путем замены комплектующего изделия или составной части товара, на которых установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие и составную часть вычисляется начиная от дня выдачи потребителю товара после ремонта.

10. Потребитель имеет право предъявить производителю (продавцу) требование о бесплатном устранении недостатков товара по окончании гарантийного срока. Это требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы, а если такой не установлен - в течение десяти лет, если в товаре были обнаружены недостатки (существенные недостатки), допущенные по вине производителя. Если это требование не довольно в сроки, предусмотренные частью девятой этой статьи, потребитель имеет право на свой выбор предъявить производителю (продавцу) другие требования, в соответствии с частью первой этой статьи.

11. Требования потребителя рассматриваются после предъявления потребителем расчетного документа, а относительно товаров, на которые установлен гарантийный срок - технического паспорта или другого документа, что его заменяет, с отметкой о дате продажи.

В время продажи товара продавец обязан выдать потребителю расчетный документ установленной формы, которая удостоверяет факт покупки, с отметкой о дате продажи.

В случае потери потребителем технического паспорта или другого документа, что его заменяет, их возобновление осуществляется в порядке, определенном законодательством.

12. Производитель обязан возместить все убытки продавца (предприятия, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой этой статьи), который рассматривает претензию потребителя к приобретенному товару.

Продавец (производитель) товаров обязан в месячный срок возместить предприятию, которое выполняет его функции, убытки, которых оно испытало в связи с удовлетворением требований потребителя, предусмотренных этой статьёй.

13. Требования, установленные частью первой этой статьи относительно товаров, изготовленных за пределами Украины, удовлетворяются за счет продавца (импортера).

14. Требования потребителя, предусмотренные этой статьёй, не подлежат удовлетворению, если продавец, производитель (предприятие, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой этой статьи) докажут, что недостатки товара возникли в результате нарушения потребителем правил пользования товаром или его хранения. Потребитель имеет право принимать участие в проверке качества товара лично или через своего представителя.

Статья 9. Права потребителя при приобретении товара надлежащего качества

1. Потребитель имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный у продавца, в которого он был приобретен, если товар не удовлетворил его за формой, габаритами, фасоном, цветом, размером или из других причин не может быть им использованный по назначению.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая день покупки.

Обмен товара надлежащего качества осуществляется, если он не использовался и если сохранен он товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также расчетный документ, выданный потребителю вместе с проданным товаром.

Перечень товаров, которые не подлежат обмену (возвращению) из оснований, отмеченных в этой статье, утверждается Кабинетом Министров Украины.

2. Если на момент обмена аналогичного товара нет у продавца, потребитель имеет право или приобрести любые другие товары из имеющегося ассортимента с соответствующим перечислением стоимости, или разорвать договор и получить назад деньги в размере стоимости возвращенного товара, или осуществить обмен товара на аналогичный при первом же поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан в день поступления товара в продажу сообщить о этом потребителю, который требует обмена товара.

3. При расторжении договора покупки-продажи расчеты с потребителем осуществляются исходя из стоимости товара на время его покупки. Деньги, оплаченные за товар, возвращаются потребителю в день расторжения договора, а в случае невозможности вернуть деньги в день расторжения договора - в другой срок по договоренности сторон, но не позже, чем в течение семи дней.

Статья 10. Права потребителя в случае нарушения условий договора о выполнении работ (предоставление услуг)

1. Потребитель имеет право отказаться от договора о выполнении работ (предоставление услуг) и требовать возмещения убытков, если исполнитель своевременно не приступил к выполнению обязательств по договору или выполняет работу так медленно, что закончить ее в определенный срок становится невозможным.

Если значительная часть объема услуги или работ (свыше семидесяти процентов общего объема) уже была выполнена, потребитель имеет право разорвать договор лишь относительно части услуги или работ, что осталась.

2. Если в время выполнения работ (предоставление услуг) станет очевидным, что их не будет выполнено по вине исполнителя согласно условиям договора, потребитель имеет право назначить исполнителю соответствующий срок для устранения недостатков, а в случае

невыполнения этого требования в определенный срок - разорвать договор и требовать возмещения убытков или поручить исправление недостатков третьему лицу за счет исполнителя.

3. В случае выявления недостатков в выполненной работе (предоставленной услуге) потребитель имеет право на свой выбор требовать:

- 1) бесплатного устранения недостатков в выполненной работе (предоставленной услуге) в умный срок;
- 2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (предоставленной услуги);
- 3) бесплатного изготовления другого дела из такого же материала и такого же качества или повторного выполнения работы;
- 4) возмещение нанесенных ему убытков с устранением недостатков выполненной работы (предоставленной услуги) своими силами или с привлечением третьего лица;
- 5) реализации других прав, которые предусмотрены действующим законодательством на день заключения соответствующего договора.

Отмеченные требования подлежат удовлетворению в случае выявления недостатков в время принятия выполненной работы (предоставленной услуги) или в время ее выполнения (предоставление), а в случае невозможности выявления недостатков в время принятия выполненной работы (предоставленной услуги) - в течение гарантийного или другого срока, установленного договором, в течение двух лет ли с дня принятия выполненной работы (предоставленной услуги) в случае отсутствия гарантийного или другого срока, установленного законодательством или договором.

4. При наличии в работе (услуге) существенных недостатков потребитель имеет право требовать расторжения договора и возмещения убытков.

Если существенные недостатки были обнаружены в работе (услуге), выполненной из материала потребителя, потребитель имеет право требовать на свой выбор или выполнение ее из такого же материала исполнителя, или расторжения договора и возмещения убытков.

Отмеченные требования могут быть предъявлены потребителем в течение сроков, предусмотренных нормативно правовыми актами и нормативными документами, условиями договора, а в случае отсутствия таких сроков - в течение десяти лет.

5. В случае когда исполнитель не может выполнить (просрочивает выполнение) работу (предоставление услуги) согласно договору, за каждый день (каждый час, если длительность выполнения определено в часах) просрочки потребителю платится пеня в размере трех процентов стоимости работы (услуги), если другое не предусмотрено законодательством. В случае когда стоимость работы (услуги) не определено, исполнитель платит потребителю неустойку в размере трех процентов общей стоимости заказа.

Уплата исполнителем неустойки (пене), установленной в случае невыполнения, просрочки выполнения или другого неподобающего выполнения обязательства, не освобождает его от выполнения обязательства в натуре.

6. Исполнитель не несет ответственность за невыполнение, просрочку выполнения или другое неподобающее выполнение обязательства и недостатки в выполненных работах или предоставленных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого потребителя или в результате действия непреодолимой силы.

7. О отступлениях от условий договора и других недостатках в работе (услуге), которые не могли быть обнаружены при обычном способе ее принятия, потребитель обязан сообщить исполнителю не позже трех суток после их выявления.

8. Исполнитель в зависимости от характера и специфики выполненной работы (предоставленной услуги) обязан выдать потребителю расчетный документ, который удостоверяет факт выполнения работы (предоставление услуги).

9. Исполнитель обязан в течение месяца возместить убытки, которые возникли в связи с потерей, порчей или повреждением вещи, принятой им от потребителя для выполнения работ (предоставление услуг). Исполнитель не освобождается от ответственности, если уровень его научных и технических знаний не дал возможность обнаружить особенные свойства вещи, принятой им от потребителя для выполнения работ (предоставление услуг).

Если выполнения работ (предоставление услуг) требует использование дополнительных материалов, такие материалы должны отвечать требованиям безопасности, установленным законодательством к таким материалам.

10. Исполнитель несет ответственность за вред, нанесенный жизни, здоровью или имуществу потребителя, что возникла в связи с использованием вещей, материалов, оборудования, приборов, инструментов, приспособлений или других средств, необходимых для выполнения им работ (предоставление услуг), независимо от уровня его научных и технических знаний, что дает возможность обнаружить их свойства, согласно законодательству.

11. Если в время выполнения работ (предоставление услуг) возникает необходимость в дополнительных работах (услугах), которые не были предусмотрены условиями договора, исполнитель обязан получить от потребителя разрешение на выполнение таких работ (предоставление услуг).

Никакие дополнительные работы (услуги), выполненные (предоставленные) исполнителем без согласия потребителя, не создают для потребителя никаких обязательств относительно их оплаты.

12. Если после заключения договора станет очевидным, что работы (услуги), ввиду их цены (стоимость) и характеристик или других обстоятельств, явно не будут удовлетворять интересы или требования потребителя, исполнитель обязан немедленно сообщить о этом потребителю.

Исполнитель обязан таким же образом сообщить потребителю, если стоимость работ (услуг) может существенно вырасти, чем можно было ожидать в время заключения договора.

Потребитель имеет право отказаться от договора о выполнении работ (предоставление услуг) без штрафных санкций с стороны исполнителя в случае возникновения обстоятельств, предусмотренных в абзацах первому и второму этой части.

13. Требования этой статьи не распространяются на выполнение работ из гарантийного ремонта.

Статья 11. Права потребителя в случае приобретения им продукции в кредит

1. Договор о предоставлении потребительского кредита заключается между кредитором и потребителем, в соответствии с которым кредитор предоставляет средства (потребительский кредит) или берет обязательство предоставить их потребителю для приобретения продукции в размере и на условиях, установленных договором, а потребитель обязывается вернуть их вместе с начисленными процентами.

Не считается предложением потребительского кредита предостережения о возможности предоставления его в время приобретения продукции.

2. Перед заключением договора о предоставлении потребительского кредита кредитор обязан сообщить потребителя в письменной форме о:

1) лицо и местонахождение кредитора;

2) кредитные условия, в частности:

а) цель, для которой потребительский кредит может быть потрачен;

б) формы его обеспечения;

в) имеющиеся формы кредитования с коротким описанием отличий между ними, в том числе между обязательствами потребителя;

г) тип процентной ставки;

г) сумму, на которую кредит может быть выдан;

д) ориентировочную совокупную стоимость кредита и стоимость услуги по оформлению договора о предоставлении кредита (перечень всех расходов, связанных с получением кредита, его обслуживанием и возвращением, в частности таких, как административные расходы, расходы на страхование, юридическое оформление и тому подобное);

е) срок, на какой кредит может быть получен;

е) варианты возвращения кредита, включая количество платежей, их частоту и объемы;

ж) возможность досрочного возвращения кредита и его условия;

з) необходимость осуществления оценки имущества и, если такая оценка является необходимой, кем она осуществляется;

и) налоговый режим уплаты процентов и о государственных субсидиях, на которые потребитель имеет право, или сведения о том, от кого потребитель может получить более подробную информацию;

и) преимущества и недостатки предлагаемых схем кредитования.

В случае непредоставления отмеченной информации субъект ведения хозяйства, который должен ее предоставить, несет ответственность, установленную статьями 15 и 23 данного Закона.

3. Кредитор не имеет права требовать от потребителя сведений, которые не касаются определения его платежеспособности и не являются необходимыми для предоставления потребительского кредита.

Персональные данные, полученные от потребителя или другого лица в связи с заключением и выполнением договора о предоставлении потребительского кредита, могут использоваться исключительно для оценки финансового состояния потребителя и его возможности выполнить обязательство по такому договору.

Не является нарушением положений абзаца второго этой части сообщения кредитором сведений о потребителе Бюро кредитных историй, которое занимается сбором, обработкой, хранением, защитой и использованием информации в соответствии с законодательством о формировании и ведении кредитных историй.

Финансовые учреждения несут ответственность за нарушение прав потребителей в сфере защиты персональных данных по закону.

4. Договор о предоставлении потребительского кредита заключается в письменной форме, один из оригиналов которого передается потребителю. Обязанность доведения того, что один из оригиналов договора был передан потребителю, возлагается на кредитора.

Потребитель не обязан платить кредитодавцев любые собрания, проценты или другие стоимостные элементы кредита, которые не были отмечены в договоре.

В договоре о предоставлении потребительского кредита отмечаются:

- 1) сумма кредита;
- 2) детальная роспись общей стоимости кредита для потребителя;
- 3) дата выдачи кредита или, если кредит будет казаться частями, даты и суммы предоставления таких частей кредиту и другие условия предоставления кредиту;
- 4) право досрочного возвращения кредита;
- 5) годовая процентная ставка по кредиту;
- 6) другие условия, определенные законодательством.

В договоре о предоставлении потребительского кредита может отмечаться, что процентная ставка по кредиту может изменяться в зависимости от изменения учетной ставки Национального банка Украины или в других случаях. О изменении процентной ставки по потребительскому кредиту потребителю сообщается кредитодавцем в письменном виде в течение семи календарных дней из даты ее изменения. Без такого сообщения любое изменение процентной ставки является недействительным.

5. К договорам с потребителями о предоставлении потребительского кредита применяются положения данного Закона о несправедливых условиях в договорах, в частности положения, согласно которым:

- 1) для предоставления кредиту необходимо передать как обеспечение полную сумму или часть суммы кредита или использовать ее полностью или частично для возложения на депозит, или выкупа ценных бумаг, или других финансовых инструментов, кроме случаев, когда потребитель получает за таким депозитом, такими ценными бумагами или другими финансовыми инструментами такую же или большую процентную ставку, как и ставка по его кредиту;
- 2) потребитель обязан в время заключения договора заключить другой договор из кредитодавцем или третьим лицом, определенной кредитодавцем, кроме случаев, когда заключение такого договора требуется законодательством и/или когда расходы по такому договору прямо предусмотрены в составе совокупной стоимости кредита для потребителя;
- 3) предусматриваются изменения в любых расходах по договору, кроме процентной ставки;
- 4) устанавливаются дискриминационные относительно потребителя правила изменения процентной ставки.

6. Потребитель имеет право в течение четырнадцати календарных дней отзывать свое согласие на заключение договора о предоставлении потребительского кредита без объяснения причин. Ход этого срока начинается с момента передачи потребителю экземпляра заключенного договора.

Отозвание согласия оформляется письменным сообщением, которое потребитель обязан подать лично или через уполномоченного представителя или послать кредитодавцу к окончанию срока, отмеченного в абзаце первом этой части.

С отозванием согласия на заключение договора о предоставлении потребительского кредита потребитель должен одновременно вернуть кредитодавцу средства или товары, полученные согласно договору.

Потребитель также платит проценты за период между моментом получения средств и моментом их возвращения за ставкой, установленной в договоре.

Потребитель не обязан оплачивать любые другие сборы в связи с отозванием согласия.

Кредитодавец обязан вернуть потребителю средства, оплаченные им согласно договору о предоставлении потребительского кредита, но не позже, чем в течение семи дней. За каждый день задержки возвращения потребителю средств, оплаченных им согласно договору о предоставлении потребительского кредита сверх установленного срока (семь дней), потребителю выплачивается неустойка в размере одного процента суммы, подлежащей к возвращению кредитодавцем.

7. Право отозвания согласия не применяется относительно:

- 1) потребительских кредитов, обеспеченных ипотекой;
- 2) потребительских кредитов на приобретение жилья;
- 3) потребительских кредитов, предоставленных на покупку услуги, выполнение которой состоялось к окончанию срока отозвания согласия.

8. Потребитель имеет право досрочно вернуть потребительский кредит, в том числе путем увеличения суммы периодических выплат.

Если потребитель воспользовался правом возвращения потребительского кредита путем увеличения суммы периодических выплат, установленных в абзаце первом этой части, кредитодавец обязан осуществить соответствующую коррекцию кредитных обязательств потребителя в сторону их уменьшения.

9. В случае реализации потребителем своих прав, предусмотренных статьями 8 и 10 данного Закона, эти права действуют и касательно кредитодавца, что предоставил ему потребительский кредит для приобретения продукции. Кредитодавец в таком случае обязан вернуть потребителю сумму уже осуществленных им выплат при расторжении договора покупки-продажи (выполнение работы, предоставления услуги) или осуществить соответствующую коррекцию кредитных обязательств потребителя.

10. Если кредитодавец согласно договору о предоставлении потребительского кредита получает в результате нарушения потребителем условий договора право по требованию возвращения потребительского кредита, срок выплаты которого еще не наступил, или на исключение продукции или применение другой санкции, он может использовать такое право лишь в разе:

- 1) задержание уплаты части кредита и/или процентов по меньшей мере на один календарный месяц; или
- 2) превышение суммой задолженности суммы кредита более чем на десять процентов; или
- 3) неуплаты потребителем больше одной выплаты, которая превышает пять процентов суммы кредита; или
- 4) другого существенного нарушения условий договора о предоставлении потребительского кредита.

Если кредитодавец на основе условий договора о предоставлении потребительского кредита требует осуществления взносов, срок уплаты которых не наступил, или возвращения потребительского кредита, такие взносы или возвращения потребительского кредита могут быть осуществлены потребителем в течение тридцати календарных дней из даты получения сообщения о таком требовании от кредитодавца. Если в течение этого периода потребитель устранил нарушение условий договора о предоставлении потребительского кредита, требование кредитодавца теряет действие.

11. Если кредитодавец в внесудебном порядке или к судебному осуществлению обращается с требованием о возвращении потребительского кредита или погашении другого долгового обязательства потребителя, кредитодавец не может в любой способ требовать любой платы или вознаграждения от потребителя за такое обращение.

При этом кредитодавцу запрещается:

- 1) предоставлять неправдивую информацию о последствиях неуплаты потребительского кредита;
- 2) изымать продукцию у потребителя без его согласия или без получения соответствующего судебного решения;
- 3) отмечать на конвертах с почтовыми сообщениями информацию о том, что они касаются неуплаты долга или потребительского кредита;
- 4) требовать взыскания любых сумм, не отмеченных в договоре о предоставлении потребительского кредита;
- 5) обращаться без согласия потребителя по информации о его финансовом состоянии к третьим лицам, которые связаны с потребителем семейными, личными, деловыми, профессиональными или другими отношениями в социальном бытии потребителя;
- 6) совершать действия, которые считаются нечестной предпринимательской практикой;
- 7) требовать возвращения потребительского кредита, срок давности которого миновал.

Статья 12. Права потребителя в случае заключения договора вне торговых или офисных помещений

1. Положения этой статьи не применяются к договорам, заключенным вне торговых или офисных помещений, и которые касаются:

- 1) договоров потребительского кредита;
- 2) правочинів с недвижимым имуществом;
- 3) правочинів с ценными бумагами;
- 4) договоров страхования.

2. В разе реализации продукции вне торговых или офисных помещений продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю документ, который удостоверяет факт заключения договора и является основанием для возникновения взаимных прав и обязанностей. Такой документ должен содержать информацию о:

- 1) дату заключения договора;
- 2) наименование и местонахождение продавца (исполнителя);
- 3) наименование продукции;
- 4) цену;

5) срок выполнения работ (предоставление услуг);

6) другие существенные условия договора;

7) права и обязанности сторон договора.

В случае непредоставления такой информации субъект ведения хозяйства несет ответственность, установленную статьями 15 и 23 данного Закона.

3. В случае реализации продукции вне торговых или офисных помещений потребитель имеет право разорвать договор при условии сообщения о этом продавца (исполнителя) в течение четырнадцати дней из даты получения документа, который удостоверяет факт осуществления правочину вне торговых или офисных помещений или принятия продукции или первой поставки такой продукции, при условии, что такая продукция является вещью, а принятие или поставка продукции происходит позже времени получения потребителем документа на их продажу.

4. В случае реализации продукции вне торговых или офисных помещений продавец (исполнитель) должен вернуть оплаченные деньги без задержки не позже тридцати дней с момента сообщения потребителем о расторжении договора. Потребитель имеет право не возвращать продукцию или результаты работы или услуги к моменту возвращения ему оплаченной им суммы денег.

5. В случае расторжения договора, заключенного вне торговых или офисных помещений, потребитель должен сообщить продавцу (исполнителя) о месте, где продукция может быть возвращена.

Договором может предусматриваться, что продукция или результаты работ (услуг), которые были посланы по почте, должны в случае расторжения договора также быть возвращенные по почте.

Любые расходы, связанные с возвращением продукции, полагаются на продавца (исполнителя). Продавец (исполнитель) должен возместить расходы потребителя в связи с возвращением продукции.

В случае расторжения договора, заключенного вне торговых или офисных помещений, обязанность потребителя хранить у себя продукцию прекращается по окончании шестидесяти дней после ее получения. Если продавец (исполнитель) не принимает меры для возвращения ее себе в течение отмеченного периода, такая продукция переходит в собственность потребителя без возникновения обязательства из оплаты ее стоимости

6. Если потребителю не был предоставлен документ, который удостоверяет факт осуществления правочину вне торговых или офисных помещений, такой правочин не является основанием для возникновения обязанностей для потребителя.

В случае непредоставления документа или подтверждения информации потребитель сообщает продавцу (исполнителя) о недействительности договора. Продавец (исполнитель) в течение тридцати дней с момента получения такого сообщения должен вернуть потребителю полученные средства и возместить расходы, понесенные потребителем в связи с возвращением продукции.

7. Для осуществления права на расторжение договора потребитель должен хранить полученную продукцию в неизменном состоянии.

Уничтожение, повреждение или порча продукции, что случилось не по вине потребителя, не лишает потребителя права на расторжение договора. Уменьшение стоимости продукции в результате открытия упаковки, обзора или проверки продукции не лишает право потребителя на расторжение договора.

8. В случае когда продавец (исполнитель) или третье лицо предоставила потребителю кредит на сумму средств по договору, заключенному вне торговых или офисных помещений, такой кредит теряет действие в момент расторжения договора.

9. Если вопреки требованиям этой статьи в течение установленных сроков продавец (исполнитель) не осуществляет возвращения оплаченной суммы денег за продукцию в случае расторжения договора, потребителю выплачивается неустойка в размере одного процента стоимости продукции за каждый день задержки возвращения денег.

Статья 13. Право потребителя в случае заключения договора на расстоянии

1. Положения этой статьи не применяются к договорам, заключенным на расстоянии, которые касаются:

1) правочинів с недвижимым имуществом, кроме аренды такого имущества;

2) правочинів с ценными бумагами;

3) финансовых услуг;

4) продаже товаров торговыми автоматами;

5) телекоммуникационных услуг;

6) правочинів, осуществленных на аукционе, если участие в нем возможно и без использования средств дистанционной связи.

2. Перед заключением договоров на расстоянии продавец (исполнитель) должен предоставить потребителю информацию о:

1) наименование продавца (исполнителя), его местонахождения и порядок принятия претензии;

- 2) основные характеристики продукции;
- 3) цену, включая плату за доставку, и условия оплаты;
- 4) гарантийные обязательства и другие услуги, связанные с содержанием или ремонтом продукции;
- 5) другие условия поставки или выполнения договора;
- 6) минимальную длительность договора, если он предусматривает периодические поставки продукции или услуг;
- 7) стоимость телекоммуникационных услуг, если она отличается от предельного тарифа;
- 8) период принятия предложений;
- 9) порядок расторжения договора.

В случае непредоставления такой информации субъект ведения хозяйства несет ответственность согласно статьям 15 и 23 данного Закона.

3. Факт предоставления информации в соответствии с требованиями части второй этой статьи должен быть подтвержден в письменном виде или с помощью электронного сообщения. Информация, подтвержденная таким образом, не может быть изменена продавцом (исполнителем) в одностороннем порядке.

Подтверждение информации не требуется, если услуга предоставляется средствами дистанционной связи и оплачивается через оператор телекоммуникационных услуг.

4. Потребитель имеет право разорвать заключенный на расстоянии договор путем сообщения продавца (исполнителя) о этом в течение четырнадцати дней с момента подтверждения информации или с момента получения товара или первой поставки товара.

Если в соответствии с абзацем вторым части третьей этой статьи подтверждение информации не требуется, потребитель может разорвать договор в течение четырнадцати дней с момента его заключения.

В случае продажи материальных вещей их возвращение также свидетельствует о расторжении договора.

Если подтверждение информации не отвечает требованиям части третьей этой статьи, срок, в течение которого потребитель имеет право разорвать договор, составляет девяносто дней с момента получения такой информации, или в случае продажи материальных вещей - с момента получения товара или первой поставки товара. Если в течение этого срока подтверждения информации было исправлено, потребитель имеет право разорвать договор в течение четырнадцати дней с момента получения исправленного подтверждения.

5. В случае когда другое не предусмотрено договором, потребитель не имеет права разорвать договор, заключенный на расстоянии, если:

- 1) предоставление услуги или поставка товара электронными средствами связи при согласии потребителя состоялись к окончанию срока расторжения договора, определенного в части четвертой этой статьи, о чем потребителю было поставлено в известность в подтверждении информации;
- 2) цена товара или услуги зависит от котировок на финансовом рынке, то есть вне контроля продавца;
- 3) договор касается изготовления или переработки товара на заказ потребителя, то есть если товар не может быть продан другим лицам или может быть продан лишь с существенными финансовыми потерями для продавца (исполнителя);
- 4) потребитель открыл аудио- или видеокассету или носитель компьютерного обеспечения, которые поставляются запечатанными;
- 5) договор касается доставки периодических изданий;
- 6) договор касается лотерей или других азартных игр.

6. Если другое не предусмотрено договором, заключенным на расстоянии, продавец должен поставить потребителю товар в течение приемлемого срока, но не позже тридцати дней с момента получения согласия потребителя на заключение договора.

В случае невозможности выполнения договора из-за отсутствия заказанного товара продавец должен немедленно сообщить о этом потребителю, но не позже тридцати дней с момента получения согласия потребителя на заключение договора.

Продавец может использовать стандартное условие в договоре о возможности замены товара в случае его отсутствия другим товаром. Такое условие будет считаться справедливым, если:

- 1) другой товар отвечает цели использования заказанного товара;
- 2) имеет такую же или лучшее качество;
- 3) его цена не превышает цену заказанного товара.

О наличии такого условия в договоре потребитель должен быть поставлен в известность перед заключением договора в порядке, предусмотренном частью второй этой статьи.

7. До договора, заключенного на расстоянии, применяются положения, предусмотренные частями пятой - девятой статье 12 данного Закона.

Статья 14. Право потребителя на безопасность продукции (товаров, последствия работ)

1. Потребитель имеет право на то, чтобы продукция при обычных условиях ее использования, хранения и транспортировки была безопасной для его жизни, здоровья, окружающей естественной среды, а также не наносила вред его имуществу.

В случае отсутствия нормативных документов, нормативно правовых акты, которые содержат обязательные требования к продукции, использование которой может нанести вреда жизни, здоровью потребителя, окружающей естественной среде, а также имуществу потребителя, соответствующие органы исполнительной власти, которые осуществляют государственная защита прав потребителей, обязаны немедленно запретить выпуск и реализацию такой продукции.

2. На товары (последствия работ), использование которых сверх определенного срока является опасным для жизни, здоровье потребителя, окружающей естественной среды или может причинить вред имуществу потребителя, устанавливается срок службы (срок пригодности). Эти требования могут распространяться как на изделие в целом, так и на отдельные его части.

Производитель (исполнитель, продавец) должен предупреждать потребителя о установленном сроке службы (срок пригодности) товара (последствий работы) или его части, обязательных условиях его использования и возможных последствиях в случае их невыполнения, а также о необходимых действиях по окончании этого срока.

Запрещается изменять срок службы (срок пригодности), который отмечен на этикетке, упаковке или в сопроводительных документах на товар, а также вводить в обращение товары, срок пригодности которых миновал.

3. Если для безопасного использования продукции, ее хранения, транспортировки и утилизации необходимо сдерживаться специальных правил, производитель (исполнитель) обязан разработать такие правила и довести их до продавца или потребителя, а продавец - к потребителю.

4. Продукция, на которую актами законодательства или другими нормативными документами установлены обязательные требования относительно обеспечения безопасности для жизни, здоровье потребителей, их имущества, окружающей естественной среды и предусмотрено нанесение национального знака соответствия, должна пройти установленную процедуру оценки соответствия. Производитель имеет право маркировать продукцию национальным знаком соответствия при наличии декларации о соответствии и/или сертификата соответствия, выданных согласно законодательству.

Реализация продукции (в том числе импортных товаров) без маркировки национальным знаком соответствия и/или без сертификата соответствия или декларации о соответствии запрещается.

Основанием для таможенного оформления импорта таких товаров на территорию Украины является наличие предусмотренных законодательством документов, которые удостоверяют факт прохождения ими процедуры оценки соответствия.

Ответственность за нарушение требований относительно безопасности продукции, предусмотренных этой частью, определяется данным Законом и другими законодательными актами.

5. Если установлено, что при сдержке потребителем правил использования, хранения или транспортировки товаров (последствий работ) они наносят или могут нанести вред жизни, здоровью, имуществу потребителя или окружающей естественной среде, производитель (исполнитель, продавец) обязан немедленно прекратить их производство (реализацию) к устранению причин причинения вреда, а в необходимых случаях - принять меры относительно исключения их из обращения и отзыва у потребителей.

Если причины причинения вреда устранить невозможно, производитель (исполнитель) обязан снять такую продукцию из производства, изъять из обращения, отзываться у потребителей. В случае невыполнения этих обязанностей снятия продукции из производства, исключения из обращения и отзыва у потребителей проводится за предписанием органов исполнительной власти, которые осуществляют контроль за безопасностью продукции.

Производитель (исполнитель) обязан возместить в полном объеме нанесены потребителям убытки, связанные с отзывением продукции.

6. Создавая новый (модернизируемый) товар, разработчик должен подать техническую документацию соответствующему органу для проведения государственной экспертизы на его соответствие требованиям относительно безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей естественной среды.

7. Производитель (исполнитель) обязан информировать потребителя о возможном риске и о безопасном использовании продукции с помощью принятых общеизвестных в международной практике обозначений.

Статья 15. Право потребителя на информацию о продукции

1. Потребитель имеет право на получение необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о продукции, которая обеспечивает возможность ее сознательного и компетентного выбора. Информация должна быть предоставлена потребителю к приобретению им товара или заказа работы (услуги). Информация о продукции не считается рекламой.

Информация о продукции должна содержать:

1) название товара, наименования или воссоздания знака для товаров и услуг, за которыми они реализуются;

2) наименования нормативных документов, требованиям которых должна отвечать отечественная продукция;

3) данные о основных свойствах продукции, а относительно продуктов питания - о составе (включая перечень использованного в процессе их изготовления сырья, в том числе пищевых добавок), номинальном количестве (массу, объем и тому подобное), пищевой и энергетической ценности, условия использования и предостережения относительно употребления их отдельными категориями потребителей, а также другую информацию, которая распространяется на конкретный продукт;

4) сведения о содержимом вредных для здоровья веществ, которые установлены нормативно правовыми актами, и предостережения относительно применения отдельной продукции, если такие предостережения установлены нормативно правовыми актами;

5) отметку о наличии в ее составе генетически модифицированных компонентов;

6) данные о цене (тариф), условия и правила приобретение продукции;

7) дату изготовления;

8) сведения о условиях хранения;

9) гарантийные обязательства производителя (исполнителя);

10) правила и условия эффективного и безопасного использования продукции;

11) срок пригодности (срок службы) товара (последствий работы), известности о необходимых действиях потребителя после их окончания, а также о возможных последствиях в случае невыполнения этих действий;

12) наименование и местонахождение производителя (исполнителя, продавца) и предприятия, которое осуществляет его функции относительно принятия претензий от потребителя, а также производит ремонт и техническое обслуживание.

Информация о услугах, связанных с концертной, гастрольно концертной, конкурсной, фестивальной деятельностью, должна содержать данные о использовании или неиспользовании исполнителями музыкальных произведений фонограмм собственного вокального, инструментального, вокально инструментального выполнение музыкального произведения с музыкальным сопровождением или без него или фонограмм музыкального сопровождения к собственному вокальному, инструментальному, вокально инструментального выполнение музыкального произведения.

Относительно продукции, которая подлежит обязательной сертификации, потребителю должна предоставляться информация о ее сертификации.

Относительно продукции, которая при определенных условиях может быть опасной для жизни, здоровья потребителя и его имущества, окружающей естественной среды, производитель (исполнитель, продавец) обязан сообщить потребителю информацию о такой продукции и возможных последствиях ее потребления (использование).

Информация потребителю должна предоставляться согласно законодательству о языках.

2. Информация, предусмотренная частью первой этой статьи, доносится к сведению потребителей производителем (исполнителем, продавцом) в сопроводительной документации, которая добавляется к продукции, на этикетке, а также в маркировке или иным способом (в доступной наглядной форме), принятым для отдельных видов продукции или в отдельных сферах обслуживания.

Информация о продукции может быть размещена в местах, где она реализуется, а также при согласии потребителя приходится до него с помощью средств дистанционной связи.

Продукты питания, упакованные или расфасованные в Украине, должны сопровождаться информацией о их происхождении.

3. Продавец (исполнитель), который реализует продукцию, должен обязательно отмечать цену каждой единицы такой продукции или одной категории продукции и цену одной стандартной единицы этой продукции.

Надписи относительно цены реализации продукции должны быть четкими и простыми для понимания.

Цена продукции должна включать у себя все налоги и неналоговые обязательные платежи, которые в соответствии с законодательством платятся потребителем в время приобретения соответствующей продукции.

На аукционных торгах потребителям должна сообщаться стартовая цена продажи соответствующего товара.

Цена товара отмечается за одну упаковку такого товара, а если товар поставляется без упаковки - за единицу измерения, которая обычно применяется к такому товару.

В случае когда за одну цену предлагается несколько товаров, работ или услуг или их сочетания или если продавец (исполнитель) предоставляет потребителю при реализации одной продукции право получить другую продукцию по уцененной, до потребителя доносится информация относительно:

1) содержанию и стоимости предложения и в случае предложения товаров, работ или услуг за одну цену - цены таких товаров, работ или услуг, взятых отдельно;

2) условия принятия предложения, в частности сроку ее действия и любых ограничений, включая ограничение относительно количества.

4. Употребление понятий "скидка" или "уменьшенная цена" или любых других, аналогичных по значению, допускается лишь с поддержкой таких условий:

- 1) если они применяются к продукции, которую непосредственно реализует субъект ведения хозяйства;
- 2) если такого рода скидка или уменьшение цены применяется в течение определенного и ограниченного периода времени;
- 3) если цена продукции является ниже от ее обычной цены.

5. Употребление понятия "распродажа" или любых других, аналогичных ему, допускается лишь с поддержкой таких условий:

- 1) если осуществляется распродажа всех товаров в пределах определенного места или четко определенной группы товаров;
- 2) если длительность распродажи ограничена во времени;
- 3) если цены товаров, которые подлежат распродаже, являются меньшими от их обычной цены.

6. После публичного сообщения о начале проведения распродажи, применения скидок или уменьшения цены до потребителей должна доноситься информация о цене продукции, которая была установлена к началу проведения соответствующей распродажи, применения скидок или уменьшения цены, а также цене этой же продукции, установленной после их начала.

7. В случае когда предоставление недоступной, недостоверной, неполной или несвоевременной информации о продукции и о производителе (исполнителя, продавца) повлекло:

- 1) приобретение продукции, которая не имеет нужных потребителю свойств - потребитель имеет право разорвать договор и требовать возмещения нанесенных ему убытков;
- 2) невозможность использования приобретенной продукции по назначению - потребитель имеет право требовать предоставления в приемлемо короткий, но не больше месяца, срок надлежащей информации. Если информация в обусловленный срок не будет предоставлена, потребитель имеет право разорвать договор и требовать возмещения убытков;
- 3) причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя - потребитель имеет право предъявить продавцу (производителю, исполнителю) требования, предусмотренные статьей 16 данного Закона, а также требовать возмещения убытков, нанесенных естественным объектам, которые находятся в его владении на праве собственности или на других основаниях, предусмотренных законом или договором.

8. Убытки, нанесенные потребителю недобросовестной рекламой, подлежат возмещению виновным лицом в полном объеме.

Продавец не освобождается от ответственности в случае неоказания им от производителя (импортера) соответствующей информации о товаре.

9. В время рассмотрения требований потребителя о возмещении убытков, нанесенных недостоверной или неполной информацией о продукции или недобросовестной рекламой, необходимо выходить из предположения, что у потребителя нет специальных знаний о свойствах и характеристики продукции, которую он приобретает.

Статья 16. Имущественная ответственность за вред, нанесенный дефектной продукцией или продукцией неподобающего качества

1. Шкода, нанесенная жизни, здоровью или имуществу потребителя дефектной продукцией или продукцией неподобающего качества, подлежит возмещению в полном объеме, если законом не предусмотрено высшей меры ответственности.

2. Право требовать возмещения нанесенного вреда признается за каждым пострадавшим потребителем независимо от того, находился ли он в договорных отношениях с производителем (исполнителем, продавцом). Такое право сохраняется в течение установленного срока службы (сроку пригодности), а если такой не установлен - в течение десяти лет из даты введения в обращение такой продукции ее производителем.

При этом на такого потребителя полагается обязанность довести:

- 1) наличие вреда;
- 2) наличие дефекта в продукции;
- 3) наличие причинно-следственной связи между таким вредом и дефектом.

Ответственность, которая полагается на производителя (исполнителя) в соответствии с положениями данного Закона, не зависит от действий или бездействия других лиц, которые имеют отношение к вреду, который нанесен дефектной продукцией или продукцией неподобающего качества.

3. Ответственность перед потребителем за вред, отмеченный в части первой этой статьи, несет сторона, которая ее нанесла.

4. Производитель (исполнитель) несет ответственность за вред, нанесенный жизни, здоровью или имуществу потребителя, что возникла в связи с использованием вещей, материалов, оборудования, приборов, инструментов, приспособлений или других средств, необходимых для производства товаров, выполнения работ или предоставления услуг, независимо от уровня его научных и технических знаний.

5. Производитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности, если докажет, что:

1) вред нанесен по вине самого потребителя в результате нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки продукции или действия непреодолимой силы;

2) не вводил продукцию в обращение;

3) дефект в продукции возник в результате сдержки производителем требований законодательства или выполнения обязательных для него предписаний органов государственной власти.

Статья 17. Права потребителя в сфере торгового и других видов обслуживания

1. За всеми потребителями в одинаковой степени признается право на удовлетворение их потребностей в сфере торгового и других видов обслуживания. Установление любых преимуществ, применения прямых или не прямых ограничений прав потребителей не допускается, кроме случаев, предусмотренных нормативно правовыми актами.

2. Потребитель имеет право на свободный выбор продукции в удобное для него время с учетом режима работы продавца (исполнителя).

Продавец (исполнитель) обязан всячески способствовать потребителю в свободном выборе продукции.

Запрещается принуждать потребителя приобретать продукцию неподобающего качества или ненужного ему ассортимента.

3. Продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю достоверную и доступную информацию о наименовании, принадлежности и режиме работы своего предприятия.

4. Потребитель имеет право на проверку качества, безопасности, комплектности, меры, веса и цены продукции, которая будет приобретаться (заказывается), демонстрацию безопасного и правильного ее использования. По требованию потребителя продавец (исполнитель) обязан предоставить ему контрольно-измерительные приборы, документы о качестве, безопасности, цене продукции.

В случае когда в время гарантийного срока необходимо определить причины потери качества продукции, продавец (исполнитель, производитель) обязан в трехдневный срок с дня получения от потребителя письменного согласия организовать проведение экспертизы продукции. Экспертиза проводится за счет продавца (исполнителя, производителя). Если в выводах экспертизы будет доказано, что недостатки возникли после передачи продукции потребителю в результате нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки или действий третьих лиц, требования потребителя не подлежат удовлетворению, а потребитель обязан возместить продавцу (исполнителю, предприятию, которое выполняет его функции) затраты на проведение экспертизы. Потребитель, продавец (исполнитель, производитель) имеют право на обжалование выводов экспертизы в судебном порядке.

5. В случае нарушения прав потребителя на предприятиях сферы обслуживания продавец (производитель, исполнитель) и работники этих предприятий несут ответственность, установленную законом.

Статья 18. Признание недействительными условий договоров, которые ограничивают права потребителя

1. Продавец (исполнитель, производитель) не должен включать в договоры с потребителем условия, которые являются несправедливыми.

2. Условия договора являются несправедливыми, если вопреки принципу добросовестности его следствием является существенный дисбаланс договорных прав и обязанностей на вред потребителя.

3. Неправедливыми являются, в частности, условия договора о:

1) освобождение или ограничение юридической ответственности продавца (исполнителя, производителя) в случае смерти или повреждения здоровья потребителя, вызванных действиями или бездействием продавца (исполнителя, производителя);

2) исключение или ограничение прав потребителя относительно продавца (исполнителя, производителя) или третьего лица в случае полного или частичного невыполнения или неподобающего выполнения продавцом (исполнителем, производителем) договорных обязательств, включая условия о взаимозачете, обязательство потребителя из оплаты и его требований в случае нарушения договора с стороны продавца (исполнителя, производителя);

3) установление жестких обязанностей потребителя, тогда как предоставление услуги обусловлено лишь собственным усмотрением исполнителя;

4) предоставление возможности продавцу (исполнителю, производителю) не возвращать средства на оплату, осуществленную потребителем, в случае отказа потребителя заключить или выполнить договор, без установления права потребителя на получение соответствующей компенсации от продавца (исполнителя, производителя) в связи с расторжением или невыполнением им договору;

5) установление требования относительно уплаты потребителем непропорционально большой суммы компенсации (свыше пятидесяти процентов стоимости продукции) в случае невыполнения им обязательств по договору;

6) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права разорвать договор с потребителем на свое усмотрение, если потребителю такое право не предоставляется;

7) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права не возвращать средства на оплату непредоставленной продукции в случае расторжения договора по инициативе продавца (исполнителя, производителя);

8) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права разорвать договор, заключенный на неопределенный срок с потребителем без сообщения его о этом, кроме случаев, установленных законом;

9) установление неоправданно малого срока для предоставления потребителем согласия на продолжение действия договора, заключенного на определенный срок, с автоматическим продолжением такого договора, если потребитель не выразит соответствующего намерения;

10) установления обязательных для потребителя условий, с которыми он не имел реальной возможности ознакомиться перед заключением договора;

11) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права в одностороннем порядке изменять условия договора на свое усмотрение или на основаниях, не отмеченных в договоре;

12) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права в одностороннем порядке изменять характеристики продукции, которые являются предметом договора;

13) определение цены товара на момент его поставки потребителю или предоставление продавцу (исполнителю, производителю) возможности увеличивать цену без предоставления потребителю права разорвать договор в случае увеличения цены в сравнении с той, которая была согласована на момент заключения договора;

14) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права определять соответствие продукции условиям договора или предоставления ему исключительного права относительно толкования договора;

15) ограничение ответственности продавца (исполнителя, производителя) относительно обязательств, принятых его агентами, или обусловливания принятия им таких обязательств сдержкам лишних формальностей;

16) установление обязанности потребителя выполнить все обязательства, даже если продавец (исполнитель, производитель) не выполнит своих;

17) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права передавать свои права и обязанности по договору третьему лицу, если это может стать следствием уменьшения гарантий, которые возникают по договору для потребителя, без его согласия.

4. Перечень несправедливых условий в договорах с потребителями не исчерпывает.

Положение пункта 8 части третьей этой статьи не применяется к условию договоров о предоставлении потребительского кредита, в соответствии с какой кредитор устанавливает право разорвать договор в одностороннем порядке при наличии оснований, определенных законодательством, и при условии немедленного сообщения каждой из сторон о расторжении договора.

Положение пункта 11 части третьей этой статьи не применяется к договорам, заключенным на неопределенный срок, при условии установления в таких договорах обязательности сообщения предварительно потребителя о намерении изменить условия договора и предоставления ему в связи с этим права на расторжение договора.

Положение пункта 13 части третьей этой статьи не применяется к положениям о индексации цены, которые отвечают законодательству, если условия и метод расчета цены четко и недвусмысленно определены в договоре.

Положение пунктов 8, 11 и 13 части третьей этой статьи не применяются к:

1) операций с ценными бумагами, финансовыми услугами и другими товарами или услугами, цена которых зависит от изменения котировок или индексов на биржах или ставок на финансовых рынках, которые не контролируются продавцом;

2) договоров о покупке/продаже иностранной валюты, дорожных чеков или о международных денежных переводах, номинированных в иностранной валюте.

5. Если положение договора признано несправедливым, включая цену договора, такое положение может быть изменено или признано недействительным.

6. В случае когда изменение положения или признание его недействительным предопределяет изменение других положений договора, по требованию потребителя:

1) такие положения также подлежат изменению; или

2) договор может быть признанным недействительным в целом.

7. Положение, что было признано недействительным, считается таким с момента заключения договора. Если в положение вносятся изменения, такие изменения считаются действующими с момента их внесения.

8. Нечеткие или двусмысленные положения договоров с потребителями объясняются в интересах потребителя.

9. Если в результате применения условий договора, что ограничивают права потребителя, потребителю нанесены убытки, они должны возмещаться виновным лицом в полном объеме.

Потребитель имеет право на возмещение убытков, нанесенных ему производителем (исполнителем, продавцом), в связи с использованием последним преимуществ своего положения в производственной или торговой деятельности.

Статья 19. Запрещение нечестной предпринимательской практики

1. Нечестная предпринимательская практика запрещается.

Нечестная предпринимательская практика включает:

- 1) совершение действий, которые квалифицируются законодательством как проявление недобросовестной конкуренции;
- 2) любую деятельность (действия или бездеятельность), которая вводит потребителя в заблуждение или является агрессивной.

2. Если предпринимательская практика побуждает или может побуждать потребителя дать согласие на осуществление правочину, на который в другом случае он не согласился бы, такая практика вводит в заблуждение касательно:

- 1) основных характеристик продукции, таких как: ее наличие, преимущества, опасность, состав, методы использования, гарантийное обслуживание, метод и дата изготовления или предоставления, поставка, количество, спецификация, географическое или другое происхождение, ожидаемые результаты потребления или результаты и основные характеристики тестов или проверок товара;
- 2) любых предостережений относительно прямой или опосредствованной поддержки производителем продавца или продукции;
- 3) цены или способа расчета цены или наличия скидок или других ценовых преимуществ;
- 4) потребности в услугах, замене составляющих или ремонте;
- 5) характера, атрибутов и прав продавца или его агента, в частности информации о его лице и активах, квалификации, статусе, наличии лицензии, аффилированности и права интеллектуальной или промышленной собственности, его отличия и награды;
- 6) права потребителя или опасности, что ему угрожает.

Предпринимательская практика является такой, которая вводит в заблуждение, если в время предложения продукции потребителю не предоставляется или предоставляется в нечеткий, непонятный или двусмысленный способ информация, необходимая для осуществления сознательного выбора.

3. Запрещаются как такие, которые вводят в заблуждение:

- 1) предложение для реализации продукции по определенной цене, если существуют основания считать, что продавец или исполнитель не сможет предоставить такую продукцию по такой цене или в таких объемах, что можно предусмотреть учитывая предлагаемую цену и характеристики продукции;
- 2) предложение с целью реализации одной продукции к реализации другой;
- 3) отказ от предъявления потребителю товара, который предлагается, и принятия заказа или непредоставления товару в течение умного срока или демонстрирования дефектного образца товара;
- 4) недостоверное сообщение о наличии ограниченного количества товаров или с целью побуждения потребителей до принятия быстрого решения лишения их достаточного периода времени для принятия сознательного решения;
- 5) предложение к свободной реализации продукции, которая изъята из обращения или относительно обращения которой существуют ограничения;
- 6) недостоверное утверждение, что будет существовать угроза личной безопасности потребителя или его семье, если он не приобретет или не закажет продукцию;
- 7) образование, эксплуатация или содействие развитию пирамидальных схем, когда потребитель платит за возможность получения компенсации, которая предоставляется за счет привлечения других потребителей к такой схеме, а не за счет продажи или потребления продукции;
- 8) использование сообщения о распродаже в связи с прекращением субъекта ведения хозяйства, его структурного подразделения или прекращения соответствующего вида хозяйственной деятельности, тогда как это не отвечает действительности.

Перечень форм предпринимательской практики, которая вводит в заблуждение, не исчерпывает.

4. Агрессивной считается предпринимательская практика, которая фактически содержит элементы принуждения, надоедания или неподобающего влияния и существенно влияет или может повлиять на свободу выбора или поведение потребителя относительно приобретения продукции.

При установлении того, содержит ли предпринимательская практика элементы принуждения, надоедания или неподобающего влияния, внимание берется:

- 1) время, характер и повторяемость предложений относительно приобретения продукции;
- 2) употребление оскорбительных или угрожающих высказываний;
- 3) использование тяжелого для потребителя обстоятельства, о котором продавцу или исполнителю было известно, для влияния на решение потребителя;
- 4) установление обременительных или непропорциональных внедоговорных препятствий для осуществления потребителем своих прав по договору, включая положение о праве потребителя разорвать договор или заменить продукцию или заключить договор с другим субъектом ведения хозяйства;
- 5) угроза осуществить незаконные или неправомерные действия.

5. Как агрессивные запрещаются такие формы предпринимательской практики:

- 1) создание впечатления, что потребитель не может оставить помещения продавца (исполнителя) без заключения договора или осуществления оплаты;
- 2) осуществление длительных и/или периодических визитов к жилью потребителя, невзирая на требование потребителя о прекращении таких действий или оставлении жилья;
- 3) осуществление постоянных телефонных, факсимильных, электронных или других сообщений без согласия на это потребителя;
- 4) требование оплаты продукции, поставленной продавцом (исполнителем), если потребитель не давал прямую и недвусмысленное согласие на ее приобретение.

Перечень форм агрессивной предпринимательской практики не исчерпывает.

6. Правочины, осуществленные с использованием нечестной предпринимательской практики, является недействительными.

Субъекты ведения хозяйства, их работники несут ответственность за нечестную предпринимательскую практику согласно законодательству.

Статья 20. Правила торгового, бытового и других видов обслуживания

1. Правила торгового, бытового и других видов обслуживания (выполнение работ, предоставления услуг) утверждаются Кабинетом Министров Украины. Отмеченные правила не могут противоречить законодательным актам.

Статья 21. Нарушение прав потребителей

1. Кроме других случаев нарушений прав потребителей, которые могут быть установлены и доказанные исходя из соответствующих положений законодательства в сфере защиты прав потребителей, считается, что для целей применения данного Закона и связанного с ним законодательства о защите прав потребителей права потребителя считаются в любом случае нарушенными, если:

- 1) при реализации продукции любым чином нарушается право потребителя на свободу выбора продукции;
- 2) при реализации продукции любым чином нарушается свобода волеизъявления потребителя и/или выражено им волеизъявление;
- 3) при предоставлении услуги, от которой потребитель не может отказаться, а получить может лишь у одного исполнителя, исполнитель навязывает такие условия получения услуги, которые ставят потребителя в неравное положение в сравнении с другими потребителями и/или исполнителями, не предоставляют потребителю одинаковых гарантий возмещения вреда, нанесенного невыполнением (неподобающим выполнением) сторонами условий договора;
- 4) нарушается принцип равенства сторон договора, участником которого является потребитель;
- 5) любым чином (кроме случаев, предусмотренных законом) ограничивается право потребителя на получение необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о соответствующей продукции;
- 6) потребителю реализована продукция, которая является опасной, неподобающего качества, фальсифицированной;
- 7) цену продукции определенно неподобающим чином;
- 8) документы, которые подтверждают выполнение договора, участником которого является потребитель, своевременно не переданы (предоставлено) потребителю.

Статья 22. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством, осуществляется судом.

2. При удовлетворении требований потребителя суд одновременно решает вопрос относительно возмещения морального (неимущественной) вреда.

3. Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины за исками, которые связаны с нарушением их прав.

Статья 23. Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей

1. В случае нарушения законодательства о защите прав потребителей субъекты ведения хозяйства сферы торгового и других видов обслуживания, в том числе ресторанного хозяйства, несут ответственность за:

1) отказ потребителю в реализации его прав, установленных частью первой статьи 8 и частью третьей статьи 10 данного Закона - в десятикратному размеру стоимости продукции исходя из цен, которые действовали на время приобретения этой продукции, но не менее двух необлагаемых минимумов доходов граждан;

2) изготовление или реализацию продукции, которая не отвечает требованиям нормативных документов - в размере пятидесяти процентов стоимости изготовленной или полученной для реализации партии товара, выполненной работы, предоставленной услуги, но не менее десяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов - в размере десяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

3) реализацию продукции, которая подлежит обязательной сертификации в Украине, но в документах, согласно которым она передана на реализацию, отсутствуют регистрационные номера сертификата соответствия или свидетельства о признании соответствия и/или декларации о соответствии, если это установлено техническим регламентом из подтверждения соответствия на соответствующий вид продукции - в размере пятидесяти процентов стоимости полученной для реализации партии товара, выполненной работы, предоставленной услуги, но не менее десяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов - в размере десяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

4) изготовление или реализацию продукции, которая не отвечает требованиям нормативных документов, нормативно правовых актов относительно безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей естественной среды - в размере трехсот процентов стоимости изготовленной или полученной для реализации партии товара, выполненной работы, предоставленной услуги, но не менее двадцати пяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов - в размере пятидесяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

5) реализацию продукции, запрещенной соответствующим государственным органом для изготовления и реализации (выполнение, предоставление) - в размере пятисот процентов стоимости полученной для реализации партии товара, выполненной работы, предоставленной услуги, но не менее ста необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов - в размере ста необлагаемых минимумов доходов граждан;

6) реализацию опасного товара (яда, пестицидов, вибухо- и огнеопасных веществ и тому подобное) без должного предупредительной маркировки, а также без информации о правилах и условиях безопасного его использования - в размере ста процентов стоимости полученной для реализации партии товара, но не менее двадцати необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов - в размере двадцати необлагаемых минимумов доходов граждан;

7) отсутствие необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о продукции - в размере тридцати процентов стоимости полученной для реализации партии товара, выполненной работы, предоставленной услуги, но не менее пяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов - в размере пяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

8) создание препятствий служебным лицам специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и структурного подразделения по вопросам защиты прав потребителей органа местного самоуправления в проведении проверки качества продукции, а также правил торгового и других видов обслуживания - в размере от одного до десяти процентов стоимости реализованной продукции за предыдущий календарный месяц, но не менее десяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов - в размере десяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

9) невыполнение или несвоевременное выполнение предписания должностных лиц специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей о устранении нарушений прав потребителей - в размере двадцати необлагаемых минимумов доходов граждан;

10) реализацию товара, срок годности которого минул - в размере двухсот процентов стоимости остатка полученной для реализации партии товара, но не менее пяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

11) нарушение условий договора между потребителем и исполнителем о выполнении работы, предоставления услуги - в размере ста процентов стоимости выполненной работы (предоставленной услуги), а за те же действия, совершенные относительно группы потребителей - в размере от одного до десяти процентов стоимости выполненных работ (предоставленных услуг) за предыдущий календарный месяц, но не менее пяти необлагаемых минимумов доходов граждан.

2. Сумы штрафов засчитываются в государственный бюджет.

Порядок их взыскания определяется Кабинетом Министров Украины.

3. В случае невыполнения в добровольном порядке субъектами ведения хозяйства сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, определенных в статье 26 данного Закона решений (постановлений) специально уполномоченного центрального органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей, его территориальных органов и их должностных лиц о наложении взыскания

принудительное выполнение таких решений (постановлений) осуществляется государственной исполнительной службой в порядке, установленном Законом Украины "О исполнительном осуществлении".

Раздел III ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ОБЪЕДИНЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ)

Статья 24. Общественные организации потребителей (объединение потребителей)

1. С целью защиты своих законных прав и интересов потребители имеют право объединяться в общественные организации потребителей (объединение потребителей).
2. Объединение потребителей является общественными организациями, которые осуществляют свою деятельность в соответствии с Законом Украины "О объединении граждан".
3. Государство поддерживает деятельность объединений потребителей.

Статья 25. Права общественных организаций потребителей (объединений потребителей)

1. Объединения потребителей имеют право:

- 1) изучать потребительские свойства продукции, спрос на нее, проводить опрос населения для выявления общественного мнения о качестве товаров, которые выпускаются и реализуются, и цены на них;
- 2) проводить самостоятельно или обращаться к уполномоченным государственным органам относительно проведения экспертизы и испытания продукции;
- 3) получать от органов исполнительной власти, органов местного самоуправления информацию, необходимую для реализации своих целей и заданий;
- 4) способствовать соответствующим государственным органам в осуществлении контроля за качеством продукции и обслуживания;
- 5) оказывать юридическую и консультационную помощь потребителям согласно законодательству;
- 6) вносить предложения относительно разработки нормативных документов, которые устанавливают требования к качеству продукции;
- 7) представлять и защищать интересы потребителей в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления согласно законодательству;
- 8) вносить органам исполнительной власти и субъектам ведения хозяйства предложения о мероприятиях по повышению качества продукции, о временной остановке выпуска и реализации продукции, которая не отвечает установленным требованиям относительно качества, о прекращении производства, исключения из реализации продукции, что составляет опасность для жизни, здоровья и имущества граждан или наносит вред окружающей естественной среде, фальсифицированную и дефектную продукцию, а также о коррекции цен, установленных с нарушением законодательства;
- 9) обращаться с иском в суд о признании действий продавца, производителя (предприятия, которое выполняет их функции), исполнителя противоправными относительно неопределенного круга потребителей и прекращение этих действий.

При удовлетворении такого иска суд обязывает нарушителя довести решение суда в установленный им срок через средства массовой информации или иным способом к сведению потребителей.

Решение суда, которое набрало законной силы, о признании действий продавца, производителя (предприятия, которое выполняет их функции), исполнителя противоправными относительно неопределенного круга потребителей является обязательным для суда, который рассматривает иск потребителя относительно гражданско-правовых последствий их действий по вопросам, имели ли место эти действия и были ли осуществлены они этими лицами;

- 10) в соответствии с законодательством защищать в суде права потребителей, которые не являются членами общественных организаций потребителей (объединений потребителей);
- 11) обращаться к правоохранительным органам и органам исполнительной власти о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации продукции неподобающего качества;
- 12) информировать общественность о правах потребителей;
- 13) содействовать развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав и интересов потребителей.

Раздел IV ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНОВ ВЛАСТИ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Статья 26. Полномочия специально уполномоченного центрального органа исполнительной власти в сфере защиты прав и интересов потребителей и его территориальных органов

1. Специально уполномоченный центральный орган исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и его территориальные органы в Автономной Республике Крым, областях, городах Киеве и Севастополе осуществляют государственный контроль за сдержкой законодательства о защите прав потребителей, обеспечивают реализацию государственной политики относительно защиты прав потребителей и имеют право:

- 1) давать субъектам ведения хозяйства обязательные для выполнения предписания о прекращении нарушений прав потребителей;
- 2) проверять у субъектов ведения хозяйства сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, качество продукции, сдержки обязательных требований относительно безопасности продукции, а также сдержки правил торговли и предоставления услуг; беспрепятственно посещать и обследовать в соответствии с законодательством любые производственные, складские, торговые и другие помещения этих субъектов.

Порядок проведения таких проверок определяется специально уполномоченным центральным органом исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей;

3) отбирать у субъектов ведения хозяйства сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, образцы товаров, сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий для проверки их качества на месте или проведение независимой экспертизы в соответствующих лабораториях и других учреждениях, аккредитованных на право проведения таких работ согласно законодательству, с оплатой стоимости образцов и проведенных исследований (экспертизы) за счет средств государственного бюджета. В случае установления за результатами проведенных исследований (экспертизы) факта реализации продукции неподобающего качества и/или фальсифицированной субъект ведения хозяйства, который проверялся, возмещает осуществленные за это расходы. Средства возмещения расходов засчитываются в государственный бюджет. Порядок отбора таких образцов определяется Кабинетом Министров Украины;

4) проводить контрольные проверки правильности расчетов с потребителями за реализованную продукцию. В случае невозможности возвращения продукции, которая была использована (полученная) в время контрольной проверки, возмещения затрат относится на результаты деятельности субъектов ведения хозяйства. Порядок проведения таких проверок определяется Кабинетом Министров Украины;

5) получать безвозмездно от субъектов ведения хозяйства, которые проверяются, копии необходимых документов, которые характеризуют качество продукции, сырья, материалов, комплектующих изделий, которые используются для производства этой продукции;

6) прекращать отгрузку и реализацию товаров, которые не отвечают требованиям нормативных документов, к устранению субъектами ведения хозяйства обнаруженных недостатков;

7) запрещать субъектам ведения хозяйства реализацию потребителям продукции:

а) на которую отсутствуют документы, которые удостоверяют ее соответствие требованиям нормативных документов;

б) на которую в нормативно правовых актах и нормативных документах установлены обязательные требования относительно обеспечения безопасности жизни, здоровья, имущества потребителей и охраны окружающей естественной среды, если продукция внесена в перечень продукции, которая подлежит обязательной сертификации, но которая не имеет сертификата соответствия (свидетельства о признании соответствия);

в) ввезенной на территорию Украины без документов, которые подтверждают ее надлежащее качество;

г) на которую срок пригодности не отмечен или отмечен с нарушением требований нормативных документов, а также товаров, срок пригодности которых минул;

г) которая является фальсифицированной;

8) принимать решение о:

а) прекращения субъектами ведения хозяйства сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, реализации и производства продукции, которая не отвечает требованиям нормативно правовых актов и нормативных документов - до устранения обнаруженных недостатков;

б) временное прекращение деятельности субъектов ведения хозяйства сферы торговли (секций, отделов), услуг, в том числе ресторанного хозяйства, составов предприятий оптовой и розничной торговли и организаций независимо от формы собственности, что систематически реализуют товары неподобающего качества, нарушают правила торговли и предоставления услуг, условия хранения и транспортировки товаров - до устранения обнаруженных недостатков;

9) опломбировывать в порядке, предусмотренном законодательством, производственные, складские, торговые и другие помещения субъектов ведения хозяйства сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, а также неисправные, с неправильными показаниями, с поврежденным поверочным клеймом или без него, с таким ли, срок действия которого закончился, средства измерительной техники, с помощью которых осуществляется обслуживание потребителей, с последующим сообщением о этом территориальных органов специально уполномоченного центрального органа исполнительной власти в сфере стандартизации, метрологии и сертификации;

10) подавать в суд иски относительно защиты прав потребителей;

11) передавать материалы проверок на действия лиц, которые содержат признаки преступления, органам дознания или досудебного следствия;

12) налагать на виновные лица в случаях, предусмотренных законодательством, административные взыскания.

Дела о административных правонарушениях рассматриваются за местонахождением специально уполномоченного центрального органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей или его территориальных органов;

13) налагать на субъектов ведение хозяйства сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, взыскания, предусмотренные статьей 23 данного Закона, в порядке, который определяется Кабинетом Министров Украины.

2. Результаты проверок субъектов ведения хозяйства служебными лицами специально уполномоченного центрального органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и его территориальных органов оформляются соответствующими актами.

Статья 27. Полномочия других органов исполнительной власти относительно защиты прав потребителей

1. Другие органы исполнительной власти осуществляют государственную защиту прав потребителей в пределах своей компетенции, определенной законодательством.

Статья 28. Полномочия органов местного самоуправления относительно защиты прав потребителей

1. Органы местного самоуправления с целью защиты прав потребителей имеют право создавать при их исполнительных органах структурные подразделения по вопросам защиты прав потребителей, которые вправе:

1) рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

2) анализировать договоры, которые заключаются продавцами (исполнителями, производителями) с потребителями, с целью выявления условий, которые ограничивают права потребителей;

3) в случае выявления продукции неподобающего качества, фальсифицированной, опасной для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей естественной среды срочно сообщать о этом соответствующие территориальные органы по делам защиты прав потребителей, другие органы, которые осуществляют контроль и присмотр по качеству и безопасности продукции;

4) в случае выявления фактов реализации продукции, которая не сопровождается необходимой, доступной, достоверной, своевременной информацией и соответствующими документами, или продукции с просроченным сроком пригодности - временно останавливать реализацию продукции к предъявлению информации, сопроводительных документов или прекращать ее реализацию;

5) готовить представление к органу, который выдал разрешение на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о временной остановке его действия или о досрочном аннулировании в случае систематического нарушения прав потребителей;

6) подавать в суд иски относительно защиты прав потребителей.

Статья 29. Обязанности и ответственность служебных лиц органов исполнительной власти, которые осуществляют защиту прав потребителей

1. Служебные лица органов исполнительной власти, которые осуществляют защиту прав потребителей, обязаны сурово сдерживаться требований законодательства. За невыполнение или неподобающее выполнение обязанностей служебные лица привлекаются к ответственности согласно законодательству.

Статья 30. Рассмотрение жалоб на решение органов исполнительной власти, которые осуществляют защиту прав потребителей, их служебных лиц, а также на действия таких лиц

1. Жалобы на решение органов исполнительной власти, которые осуществляют защиту прав потребителей, их служебных лиц, а также на действия таких лиц рассматриваются в порядке, определенном законодательством.

2. Представления жалобы не останавливает выполнение решения органа исполнительной власти, которая осуществляет защиту прав потребителей, его служебных лиц, а также действий таких лиц.

Статья 31. Отношения органов исполнительной власти, которые осуществляют защиту прав потребителей, с правоохранительными органами

1. Работники правоохранительных органов предоставляют служебным лицам органов исполнительной власти, которые осуществляют защиту прав потребителей, помощь в выполнении ими служебных обязанностей и прекращают незаконные действия физических лиц, которые препятствуют выполнению возложенных на них функций.

Статья 32. Правовая защита служебных лиц специально уполномоченного центрального органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и его территориальных органов

1. Служебное лицо специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей при выполнении своих служебных обязанностей находится под защитой закона.

Государство гарантирует защиту жизни, здоровья, чести, достоинства и имущества служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и членов ее семьи от преступных посягательств и других противоправных действий.

2. Все служебные лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей подлежат государственному обязательному страхованию за счет средств государственного бюджета.

Порядок и условия страхования служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей устанавливаются Кабинетом Министров Украины.

3. Обида служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей, а также сопротивление, угроза, насилие и другие действия, которые препятствуют выполнению положенных на нее заданий, тянут за собой установленную законом ответственность.

В случае увечья или инвалидности, что случились в связи с выполнением служебных обязанностей, служебное лицо специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей получает компенсацию в размере от годового к пятилетнему денежному содержанию в зависимости от степени потери работоспособности, а в случае ее гибели по отмеченной причине семьи погибшего выплачивается одноразовая помощь в размере десятилетнего денежного содержания за последней должностью.

Шкода (убытки), нанесенные имуществу служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей или членов ее семьи в связи с выполнением ею служебных обязанностей, компенсируются в полном объеме за счет средств государственного бюджета с последующим взысканием этой суммы из виновных лиц.

Раздел V ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Данный Закон вступает в силу с дня его опубликования.

Положение первого предложения пункта 3 части первой статьи 26 в части оплаты стоимости образцов и проведенных исследований (экспертизы) за счет средств государственного бюджета вступает в силу с 1 января 2007 года. К этой дате отмеченная оплата осуществляется за счет субъектов ведения хозяйства, которые проверяются.

2. До приведения в соответствие с данным Законом другие нормативно правовые акты применяются в части, что не противоречит данному Закону.

3. Кабинету Министров Украины в шестимесячный срок с дня вступления в силу данным Законом:

1) подготовить и подать на рассмотрение Верховной Рады Украины предложения относительно приведения других законов в соответствие с данным Законом;

2) в соответствии с своей компетенцией обеспечить принятие нормативно правовых актов, предусмотренных данным Законом;

3) привести собственные нормативно правовые акты в соответствие с данным Законом;

4) обеспечить пересмотр и отмену министерствами и другими центральными органами исполнительной власти их нормативно правовых актов, которые противоречат данному Закону.

**Председатель Верховной Рады
Украинской ССР**

м. Киев
12 мая 1991 года
N 1023-XII

Л. КРАВЧУК

ЗАКОН УКРАЇНИ

Про захист прав споживачів

Закон введено в дію з 1 жовтня 1991 року
Постановою Верховної Ради Української РСР
від 12 травня 1991 року N 1024-XII

Із змінами і доповненнями, внесеними
Законами України
від 15 грудня 1993 року N 3682-XII
(Законом України від 15 грудня 1993 року N 3682-XII
цей Закон викладено в новій редакції),
від 2 березня 1995 року N 82/95-ВР,
від 20 червня 1995 року N 230/95-ВР,
від 18 червня 1997 року N 365/97-ВР,
від 30 червня 1999 року N 783-XIV,
від 24 травня 2001 року N 2438-III,
від 15 листопада 2001 року N 2779-III,
від 10 січня 2002 року N 2949-III,

(У тексті Закону слова "службова особа державного органу у справах захисту прав споживачів", "господарюючий суб'єкт", "виготівник" у всіх відмінках замінено відповідно словами "службова особа спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів", "суб'єкт господарської діяльності", "виробник" у відповідних відмінках згідно із Законом України від 10 січня 2002 року N 2949-III)

Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів.

Розділ I ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 1. Визначення термінів

У цьому Законі терміни вживаються в такому значенні:

- 1) безпека продукції - відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції;
- 2) введення продукції в обіг - дії суб'єкта господарювання, спрямовані на виготовлення або ввезення на митну територію України продукції з подальшою самостійною або опосередкованою реалізацією на території України;
- 3) виконавець - суб'єкт господарювання, який виконує роботи або надає послуги;
- 4) виробник - суб'єкт господарювання, який: виробляє товар або заявляє про себе як про виробника товару чи про виготовлення такого товару на замовлення, розміщуючи на товарі та/або на упаковці чи супровідних документах, що разом з товаром передаються споживачеві, своє найменування (ім'я), торговельну марку або інший елемент, який ідентифікує такого суб'єкта господарювання; або імпортує товар;
- 5) гарантійний строк - строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безоплатного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг;
- 6) офісне приміщення - будь-яке приміщення (будівля тощо), в якому знаходиться суб'єкт господарювання або його філія, або його структурний підрозділ, або представництво;
- 7) договір - усний чи письмовий правочин між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за яких реалізується продукція. Підтвердження вчинення усного правочину оформляється квитанцією, товарним чи касовим чеком, квитком, талоном або іншими документами (далі - розрахунковий документ);
- 8) договір, укладений на відстані, - договір, укладений продавцем (виконавцем) із споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку;
- 9) договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями, - договір, укладений із споживачем особисто в місці, іншому ніж торговельні або офісні приміщення продавця;
- 10) електронне повідомлення - інформація, надана споживачу через телекомунікаційні мережі, яка може бути у будь-який спосіб відтворена або збережена споживачем в електронному вигляді;
- 11) засоби дистанційного зв'язку - телекомунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення, інформаційні мережі, зокрема Інтернет, які можуть використовуватися для укладення договорів на відстані;
- 12) істотний недолік - недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижченаведених ознак:
 - а) він взагалі не може бути усунутий;
 - б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;
 - в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором;
- 13) належна якість товару, роботи або послуги - властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору із споживачем;

- 14) нечесна підприємницька практика - будь-яка підприємницька діяльність або бездіяльність, що суперечить правилам, торговим та іншим чесним звичаям та впливає або може вплинути на економічну поведінку споживача щодо продукції;
- 15) недолік - будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем);
- 16) нормативний документ - цей термін застосовується у значенні, визначеному Законом України "Про стандартизацію";
- 17) послуга - діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб;
- 18) продавець - суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації;
- 19) продукція - будь-які виріб (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб;
- 20) реалізація - діяльність суб'єктів господарювання з продажу товарів (робіт, послуг);
- 21) робота - діяльність виконавця, результатом якої є виготовлення товару або зміна його властивостей за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб;
- 22) 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;
- 23) споживчий кредит - кошти, що надаються кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції;
- 24) строк (термін) придатності - строк (термін), визначений нормативно-правовими актами, нормативними документами, умовами договору, протягом якого у разі додержання відповідних умов зберігання та/або експлуатації чи споживання продукції її якісні показники і показники безпеки повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів, нормативних документів та умовам договору;
- 25) строк служби - календарний строк використання продукції за призначенням, починаючи від введення в обіг чи після ремонту, протягом якого виробник (виконавець) гарантує її безпеку та несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з його вини;
- 26) торговельне приміщення - майновий комплекс, який займає окрему споруду (офісне приміщення) або який розміщено у спеціально призначеній та обладнаній для торгівлі споруді, де суб'єкт господарювання здійснює діяльність з реалізації товару;
- 27) фальсифікована продукція - продукція, виготовлена з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а так само неправомірним відтворенням товару іншої особи.

Стаття 2. Законодавство про захист прав споживачів

1. Законодавство про захист прав споживачів складається з цього Закону, Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України та інших нормативно-правових актів, що містять положення про захист прав споживачів.

Стаття 3. Міжнародні договори

1. Якщо міжнародним договором, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлено інші правила, ніж передбачені законодавством України про захист прав споживачів, застосовуються правила міжнародного договору.

Розділ II ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТА ЇХ ЗАХИСТ

Стаття 4. Права та обов'язки споживачів

1. Споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

- 1) захист своїх прав державою;
- 2) належну якість продукції та обслуговування;
- 3) безпеку продукції;
- 4) необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
- 5) 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;
- 6) звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;

7) об'єднання в громадській організації споживачів (об'єднання споживачів).

2. Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

3. Споживачі зобов'язані:

1) перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;

2) в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару - до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції;

3) користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;

4) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару - застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації - дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

Стаття 5. Захист прав споживачів

1. Держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності.

2. Держава створює умови для здобуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав.

3. Захист прав споживачів здійснюють спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи і установи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законодавством, а також суди.

Стаття 6. Право споживача на належну якість продукції

1. Продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.

2. Продавець (виробник, виконавець) на вимогу споживача зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують належну якість продукції.

3. Вимоги до продукції щодо її безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища встановлюються нормативними документами.

Щодо окремих груп продукції зазначені вимоги встановлюються законами та іншими нормативно-правовими актами.

На товари, що ввозяться на територію України, повинен бути передбачений законодавством документ, який підтверджує їх належну якість.

4. Забороняється введення в обіг фальсифікованої продукції.

5. Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити використання продукції за призначенням протягом строку її служби, передбаченого нормативним документом або встановленого ним за домовленістю із споживачем, а в разі відсутності такого строку - протягом десяти років.

Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт продукції, а також її випуск і поставку для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування та ремонт, у необхідному обсязі та асортименті запасних частин протягом усього строку її виробництва, а після зняття з виробництва - протягом строку служби, в разі відсутності такого строку - протягом десяти років.

6. Реалізація інтересів споживачів у встановленні вимог до належної якості продукції забезпечується правом участі споживачів та їх об'єднань у розробленні нормативних документів згідно із законодавством.

Стаття 7. Гарантійні зобов'язання

1. Виробник (виконавець) забезпечує належну роботу (застосування, використання) продукції, в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором.

Гарантійний строк на комплектуючі вироби повинен бути не менший, ніж гарантійний строк на основний виріб, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором.

2. Гарантійний строк зазначається в паспорті на продукцію або на етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до продукції.

Гарантійні зобов'язання у будь-якому випадку включають також будь-які зобов'язання виробника (виконавця) або продавця, передбачені рекламою.

3. Для продукції, споживчі властивості якої можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища, встановлюється строк придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до неї при продажу, і який вважається гарантійним строком.

Строк придатності обчислюється починаючи від дати виготовлення, яка також зазначається на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання.

Продаж товарів, на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, строк придатності яких минув, забороняється.

На сезонні товари (одяг, хутряні та інші вироби) гарантійний строк обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлюється Кабінетом Міністрів України.

4. У разі продажу товарів за зразками, поштою, а також у випадках, коли час укладення договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійний строк обчислюється починаючи від дня передачі товару споживачеві, а якщо товар потребує спеціальної установки (підключення) чи складення - від дня їх здійснення, а якщо день передачі, установки (підключення) чи складення товару, а також передачі нерухомого майна встановити неможливо або якщо майно перебувало у споживача до укладення договору купівлі-продажу, - від дня укладення договору купівлі-продажу.

5. Стосовно продукції, на яку гарантійні строки або строк придатності не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги, якщо недоліки було виявлено протягом двох років, а стосовно об'єкта будівництва - не пізніше десяти років від дня передачі їх споживачеві.

6. При виконанні гарантійного ремонту гарантійний строк збільшується на час перебування продукції в ремонті.

Зазначений час обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

7. При обміні товару його гарантійний строк обчислюється заново від дня обміну.

8. Гарантійне зобов'язання припиняється на загальних підставах, передбачених Цивільним кодексом України.

9. Гарантійне зобов'язання не припиняється у разі неможливості виконання такого зобов'язання з причини відсутності необхідних для його виконання матеріалів, комплектуючих або запасних частин.

Стаття 8. Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості

1. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- 2) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

2. Стосовно непродовольчих товарів, що перебували у використанні та були реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача, зазначені у частині першій цієї статті, задовольняються за згодою продавця.

Згідно з цією частиною задовольняються вимоги споживача щодо товарів, гарантійний строк на які не закінчився.

3. Вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті, пред'являються на вибір споживача продавцеві за місцем купівлі товару, виробникові або підприємству, що задовольняє ці вимоги за місцезнаходженням споживача.

Споживач має право пред'явити одну з вимог, передбачених частиною першою цієї статті, а в разі її невиконання заявити іншу вимогу, передбачену частиною першою цієї статті.

Зазначені вимоги за місцезнаходженням споживача задовольняють також створені власником продавця торговельні підприємства та філії, що здійснюють продаж аналогічних придбаним споживачем товарів, або підприємства, на які ці функції покладено на підставі договору. Функції представників підприємств-виробників виконують їх представництва та філії, створені виробниками для цієї мети, або підприємства, які задовольняють зазначені вимоги на підставі договору з виробником.

4. Продавець і виробник під час продажу (реалізації) товару зобов'язані інформувати споживача про підприємства, що задовольняють вимоги, встановлені частинами першою і третьою цієї статті. За ненадання такої інформації встановлюється відповідальність згідно із статтями 15 і 23 цього Закону.

5. Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов'язані прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.

Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику (підприємству, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) та їх повернення споживачеві здійснюються за рахунок продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті).

6. За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, а в разі виникнення потреби в перевірці якості - протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін.

У разі відсутності товару вимога споживача про його заміну підлягає задоволенню у двомісячний строк з моменту подання відповідної заяви. Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару в установлений строк неможливо, споживач вправі на свій вибір пред'явити продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені пунктами 1, 3, 4, 5 частини першої цієї статті.

7. Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться.

Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни провадиться виходячи з його вартості на час обміну, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості на час купівлі.

При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості товару на час купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

8. У разі придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов'язаний замінити їх на товари належної якості або повернути споживачеві сплачені ним гроші, якщо недоліки виявлено у межах строку придатності. При цьому розрахунки із споживачем провадяться в порядку, передбаченому абзацом третім частини сьомої цієї статті.

9. При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов'язані створювати (мати) обмінний фонд товарів. Перелік таких товарів визначається Кабінетом Міністрів України.

За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні строки, гарантійний строк на новий комплектуючий виріб і складову частину обчислюється починаючи від дня видачі споживачеві товару після ремонту.

10. Споживач має право пред'явити виробнику (продавцю) вимогу про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного строку. Ця вимога може бути пред'явлена протягом установленого строку служби, а якщо такий не встановлено - протягом десяти років, якщо в товарі було виявлено недоліки (істотні недоліки), допущені з вини виробника. Якщо цю вимогу не задоволено у строки, передбачені частиною дев'ятою цієї статті, споживач має право на свій вибір пред'явити виробникові (продавцеві) інші вимоги, відповідно до частини першої цієї статті.

11. Вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, - технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

Під час продажу товару продавець зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ встановленої форми, що засвідчує факт купівлі, з позначкою про дату продажу.

У разі втрати споживачем технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, їх відновлення здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

12. Виробник зобов'язаний відшкодувати всі збитки продавця (підприємства, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті), який розглядає претензію споживача до придбаного товару.

Продавець (виробник) товарів зобов'язаний у місячний строк відшкодувати підприємству, що виконує його функції, збитки, яких воно зазнало у зв'язку із задоволенням вимог споживача, передбачених цією статтею.

13. Вимоги, встановлені частиною першою цієї статті щодо товарів, виготовлених за межами України, задовольняються за рахунок продавця (імпортера).

14. Вимоги споживача, передбачені цією статтею, не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання. Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника.

Стаття 9. Права споживача при придбанні товару належної якості

1. Споживач має право обміняти непродовольчий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі.

Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню) з підстав, зазначених у цій статті, затверджується Кабінетом Міністрів України.

2. Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару.

3. При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем провадяться виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

Стаття 10. Права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг)

1. Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступив до виконання зобов'язань за договором або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений строк стає неможливим.

Якщо значну частину обсягу послуги чи робіт (понад сімдесят відсотків загального обсягу) вже було виконано, споживач має право розірвати договір лише стосовно частини послуги або робіт, що залишилася.

2. Якщо під час виконання робіт (надання послуг) стане очевидним, що їх не буде виконано з вини виконавця згідно з умовами договору, споживач має право призначити виконавцю відповідний строк для усунення недоліків, а в разі невиконання цієї вимоги у визначений строк - розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

3. У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право на свій вибір вимагати:

- 1) безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) у розумний строк;
- 2) відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);
- 3) безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;
- 4) відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи;
- 5) реалізації інших прав, що передбачені чинним законодавством на день укладення відповідного договору.

Зазначені вимоги підлягають задоволенню у разі виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) або під час її виконання (надання), а в разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) - протягом гарантійного чи іншого строку, встановленого договором, чи протягом двох років з дня прийняття виконаної роботи (наданої послуги) у разі відсутності гарантійного чи іншого строку, встановленого законодавством або договором.

4. За наявності у роботі (послугі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків.

Якщо істотні недоліки було виявлено в роботі (послугі), виконаній з матеріалу споживача, споживач має право вимагати на свій вибір або виконання її з такого ж матеріалу виконавця, або розірвання договору і відшкодування збитків.

Зазначені вимоги можуть бути пред'явлені споживачем протягом строків, передбачених нормативно-правовими актами та нормативними документами, умовами договору, а в разі відсутності таких строків - протягом десяти років.

5. У разі коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожний день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено у годинах) прострочення споживачеві сплачується пеня у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. У разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі трьох відсотків загальної вартості замовлення.

Сплата виконавцем неустойки (пені), встановленої в разі невиконання, прострочення виконання або іншого неналежного виконання зобов'язання, не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі.

6. Виконавець не несе відповідальності за невиконання, прострочення виконання або інше неналежне виконання зобов'язання та недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача чи внаслідок дії непереборної сили.

7. Про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі (послугі), що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше трьох діб після їх виявлення.

8. Виконавець залежно від характеру і специфіки виконаної роботи (наданої послуги) зобов'язаний видати споживачеві розрахунковий документ, що засвідчує факт виконання роботи (надання послуги).

9. Виконавець зобов'язаний протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг). Виконавець не звільняється від відповідальності, якщо рівень його наукових і технічних знань не дав змоги виявити особливі властивості речі, прийнятої ним від споживача для виконання робіт (надання послуг).

Якщо виконання робіт (надання послуг) вимагає використання додаткових матеріалів, такі матеріали повинні відповідати вимогам безпеки, встановленим законодавством до таких матеріалів.

10. Виконавець несе відповідальність за шкоду, завдану життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла у зв'язку з використанням речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань чи інших засобів, необхідних для виконання ним робіт (надання послуг), незалежно від рівня його наукових і технічних знань, що дає змогу виявити їх властивості, згідно із законодавством.

11. Якщо під час виконання робіт (надання послуг) виникає необхідність у додаткових роботах (послугах), що не були передбачені умовами договору, виконавець зобов'язаний одержати від споживача дозвіл на виконання таких робіт (надання послуг).

Будь-які додаткові роботи (послуги), виконані (надані) виконавцем без згоди споживача, не створюють для споживача будь-яких зобов'язань щодо їх оплати.

12. Якщо після укладення договору стане очевидним, що роботи (послуги), зважаючи на їх ціну (вартість) та характеристики або інші обставини, явно не задовольнятимуть інтереси або вимоги споживача, виконавець зобов'язаний негайно повідомити про це споживача.

Виконавець зобов'язаний таким же чином повідомити споживача, якщо вартість робіт (послуг) може істотно зрости, ніж можна було очікувати під час укладення договору.

Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт (надання послуг) без штрафних санкцій з боку виконавця у разі виникнення обставин, передбачених в абзацах першому та другому цієї частини.

13. Вимоги цієї статті не поширюються на виконання робіт з гарантійного ремонту.

Стаття 11. Права споживача в разі придбання ним продукції у кредит

1. Договір про надання споживчого кредиту укладається між кредитором та споживачем, відповідно до якого кредитор надає кошти (споживчий кредит) або бере зобов'язання надати їх споживачеві для придбання продукції у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач зобов'язується повернути їх разом з нарахованими відсотками.

Не вважається пропонуванням споживчого кредиту застереження про можливість надання його під час придбання продукції.

2. Перед укладенням договору про надання споживчого кредиту кредитор зобов'язаний повідомити споживача у письмовій формі про:

1) особу та місцезнаходження кредитора;

2) кредитні умови, зокрема:

а) мету, для якої споживчий кредит може бути витрачений;

б) форми його забезпечення;

в) наявні форми кредитування з коротким описом відмінностей між ними, в тому числі між зобов'язаннями споживача;

г) тип відсоткової ставки;

г) суму, на яку кредит може бути виданий;

д) орієнтовну сукупну вартість кредиту та вартість послуги з оформлення договору про надання кредиту (перелік усіх витрат, пов'язаних з одержанням кредиту, його обслуговуванням та поверненням, зокрема таких, як адміністративні витрати, витрати на страхування, юридичне оформлення тощо);

е) строк, на який кредит може бути одержаний;

е) варіанти повернення кредиту, включаючи кількість платежів, їх частоту та обсяги;

ж) можливість дострокового повернення кредиту та його умови;

з) необхідність здійснення оцінки майна та, якщо така оцінка є необхідною, ким вона здійснюється;

и) податковий режим сплати відсотків та про державні субсидії, на які споживач має право, або відомості про те, від кого споживач може одержати докладнішу інформацію;

і) переваги та недоліки пропонувананих схем кредитування.

У разі ненадання зазначеної інформації суб'єкт господарювання, який повинен її надати, несе відповідальність, встановлену статтями 15 і 23 цього Закону.

3. Кредитодавець не має права вимагати від споживача відомостей, які не стосуються визначення його платоспроможності та не є необхідними для надання споживчого кредиту.

Персональні дані, одержані від споживача або іншої особи у зв'язку з укладенням та виконанням договору про надання споживчого кредиту, можуть використовуватися виключно для оцінки фінансового стану споживача та його спроможності виконати зобов'язання за таким договором.

Не є порушенням положень абзацу другого цієї частини повідомлення кредитодавцем відомостей про споживача Бюро кредитних історій, яке займається збиранням, обробленням, зберіганням, захистом і використанням інформації відповідно до законодавства про формування і ведення кредитних історій.

Фінансові установи несуть відповідальність за порушення прав споживачів у сфері захисту персональних даних згідно із законом.

4. Договір про надання споживчого кредиту укладається у письмовій формі, один з оригіналів якого передається споживачеві. Обов'язок доведення того, що один з оригіналів договору був переданий споживачеві, покладається на кредитодавця.

Споживач не зобов'язаний сплачувати кредитодавцеві будь-які збори, відсотки або інші вартісні елементи кредиту, що не були зазначені у договорі.

У договорі про надання споживчого кредиту зазначаються:

- 1) сума кредиту;
- 2) детальний розпис загальної вартості кредиту для споживача;
- 3) дата видачі кредиту або, якщо кредит видаватиметься частинами, дати і суми надання таких частин кредиту та інші умови надання кредиту;
- 4) право дострокового повернення кредиту;
- 5) річна відсоткова ставка за кредитом;
- 6) інші умови, визначені законодавством.

У договорі про надання споживчого кредиту може зазначатися, що відсоткова ставка за кредитом може змінюватися залежно від зміни облікової ставки Національного банку України або в інших випадках. Про зміну відсоткової ставки за споживчим кредитом споживач повідомляється кредитодавцем письмово протягом семи календарних днів з дати її зміни. Без такого повідомлення будь-яка зміна відсоткової ставки є недійсною.

5. До договорів із споживачами про надання споживчого кредиту застосовуються положення цього Закону про несправедливі умови в договорах, зокрема положення, згідно з якими:

- 1) для надання кредиту необхідно передати як забезпечення повну суму або частину суми кредиту чи використати її повністю або частково для покладення на депозит, або викупу цінних паперів, або інших фінансових інструментів, крім випадків, коли споживач одержує за таким депозитом, такими цінними паперами чи іншими фінансовими інструментами таку ж або більшу відсоткову ставку, як і ставка за його кредитом;
- 2) споживач зобов'язаний під час укладення договору укласти інший договір з кредитодавцем або третьою особою, визначеною кредитодавцем, крім випадків, коли укладення такого договору вимагається законодавством та/або коли витрати за таким договором прямо передбачені у складі сукупної вартості кредиту для споживача;
- 3) передбачаються зміни в будь-яких витратах за договором, крім відсоткової ставки;
- 4) встановлюються дискримінаційні стосовно споживача правила зміни відсоткової ставки.

6. Споживач має право протягом чотирнадцяти календарних днів відкликати свою згоду на укладення договору про надання споживчого кредиту без пояснення причин. Перебіг цього строку розпочинається з моменту передачі споживачеві примірника укладеного договору.

Відкликання згоди оформлюється письмовим повідомленням, яке споживач зобов'язаний подати особисто чи через уповноваженого представника або надіслати кредитодавцю до закінчення строку, зазначеного в абзаці першому цієї частини.

З відкликанням згоди на укладення договору про надання споживчого кредиту споживач повинен одночасно повернути кредитодавцю кошти або товари, одержані згідно з договором.

Споживач також сплачує відсотки за період між моментом одержання коштів та моментом їх повернення за ставкою, встановленою в договорі.

Споживач не зобов'язаний сплачувати будь-які інші збори у зв'язку з відкликанням згоди.

Кредитодавець зобов'язаний повернути споживачеві кошти, сплачені ним згідно з договором про надання споживчого кредиту, але не пізніше, ніж протягом семи днів. За кожний день затримки повернення споживачу коштів, сплачених ним згідно з договором про надання споживчого кредиту понад установлений строк (сім днів), споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка суми, належної до повернення кредитодавцем.

7. Право відкликання згоди не застосовується щодо:

- 1) споживчих кредитів, забезпечених іпотекою;
- 2) споживчих кредитів на придбання житла;
- 3) споживчих кредитів, наданих на купівлю послуги, виконання якої відбулося до закінчення строку відкликання згоди.

8. Споживач має право достроково повернути споживчий кредит, у тому числі шляхом збільшення суми періодичних виплат.

Якщо споживач скористався правом повернення споживчого кредиту шляхом збільшення суми періодичних виплат, встановлених в абзаці першому цієї частини, кредитодавець зобов'язаний здійснити відповідне коригування кредитних зобов'язань споживача у бік їх зменшення.

9. У разі реалізації споживачем своїх прав, передбачених статтями 8 і 10 цього Закону, ці права діють і стосовно кредитодавця, що надав йому споживчий кредит для придбання продукції. Кредитодавець у такому випадку зобов'язаний повернути споживачеві суму вже здійснених ним виплат при розірванні договору купівлі-продажу (виконання роботи, надання послуги) або здійснити відповідне коригування кредитних зобов'язань споживача.

10. Якщо кредитодавець згідно з договором про надання споживчого кредиту одержує внаслідок порушення споживачем умов договору право на вимогу повернення споживчого кредиту, строк виплати якого ще не настав, або на вилучення продукції чи застосування іншої санкції, він може використати таке право лише у разі:

- 1) затримання сплати частини кредиту та/або відсотків щонайменше на один календарний місяць; або
- 2) перевищення сумою заборгованості суми кредиту більш як на десять відсотків; або
- 3) несплати споживачем більше однієї виплати, яка перевищує п'ять відсотків суми кредиту; або
- 4) іншого істотного порушення умов договору про надання споживчого кредиту.

Якщо кредитодавець на основі умов договору про надання споживчого кредиту вимагає здійснення внесків, строк сплати яких не настав, або повернення споживчого кредиту, такі внески або повернення споживчого кредиту можуть бути здійснені споживачем протягом тридцяти календарних днів з дати одержання повідомлення про таку вимогу від кредитодавця. Якщо протягом цього періоду споживач усуне порушення умов договору про надання споживчого кредиту, вимога кредитодавця втрачає чинність.

11. Якщо кредитодавець у позасудовому порядку або до судового провадження звертається з вимогою про повернення споживчого кредиту або погашення іншого боргового зобов'язання споживача, кредитодавець не може у будь-який спосіб вимагати будь-якої плати або винагороди від споживача за таке звернення.

При цьому кредитодавцю забороняється:

- 1) надавати неправдиву інформацію про наслідки несплати споживчого кредиту;
- 2) вилучати продукцію у споживача без його згоди або без одержання відповідного судового рішення;
- 3) зазначати на конвертах з поштовими повідомленнями інформацію про те, що вони стосуються несплати боргу або споживчого кредиту;
- 4) вимагати стягнення будь-яких сум, не зазначених у договорі про надання споживчого кредиту;
- 5) звертатися без згоди споживача за інформацією про його фінансовий стан до третіх осіб, які пов'язані зі споживачем родинними, особистими, діловими, професійними або іншими стосунками у соціальному бутті споживача;
- 6) вчиняти дії, що вважаються нечесною підприємницькою практикою;
- 7) вимагати повернення споживчого кредиту, строк давності якого минув.

Стаття 12. Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями

1. Положення цієї статті не застосовуються до договорів, укладених поза торговельними або офісними приміщеннями, і які стосуються:

- 1) договорів споживчого кредиту;
- 2) правочинів з нерухомим майном;
- 3) правочинів з цінними паперами;
- 4) договорів страхування.

2. У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків. Такий документ повинен містити інформацію про:

- 1) дату укладення договору;
- 2) найменування та місцезнаходження продавця (виконавця);
- 3) найменування продукції;
- 4) ціну;
- 5) строк виконання робіт (надання послуг);
- 6) інші істотні умови договору;
- 7) права та обов'язки сторін договору.

У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність, встановлену статтями 15 і 23 цього Закону.

3. У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями споживач має право розірвати договір за умови повідомлення про це продавця (виконавця) протягом чотирнадцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями чи прийняття продукції або першої поставки такої продукції, за умови, що така продукція є річчю, а прийняття чи поставка продукції відбувається пізніше часу одержання споживачем документа на їх продаж.

4. У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) повинен повернути сплачені гроші без затримки не пізніше тридцяти днів з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору. Споживач має право не повертати продукцію або результати роботи чи послуги до моменту повернення йому сплаченої ним суми грошей.

5. У разі розірвання договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями, споживач повинен повідомити продавця (виконавця) про місце, де продукція може бути повернена.

Договором може передбачатися, що продукція або результати робіт (послуг), що були надіслані поштою, повинні у разі розірвання договору також бути повернені поштою.

Будь-які витрати, пов'язані з поверненням продукції, покладаються на продавця (виконавця). Продавець (виконавець) повинен відшкодувати витрати споживача у зв'язку з поверненням продукції.

У разі розірвання договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями, обов'язок споживача зберігати у себе продукцію припиняється по закінченні шістдесяті днів після її одержання. Якщо продавець (виконавець) не вживає заходів для повернення її собі протягом зазначеного періоду, така продукція переходить у власність споживача без виникнення зобов'язання з оплати її вартості,

6. Якщо споживачеві не було надано документ, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями, такий правочин не є підставою для виникнення обов'язків для споживача.

У разі ненадання документа або підтвердження інформації споживач повідомляє продавця (виконавця) про недійсність договору. Продавець (виконавець) протягом тридцяти днів з моменту одержання такого повідомлення повинен повернути споживачеві одержані кошти та відшкодувати витрати, понесені споживачем у зв'язку з поверненням продукції.

7. Для здійснення права на розірвання договору споживач повинен зберігати одержану продукцію у незміненому стані.

Знищення, пошкодження або псування продукції, що сталося не з вини споживача, не позбавляє споживача права на розірвання договору. Зменшення вартості продукції внаслідок відкриття упаковки, огляду чи перевірки продукції не позбавляє права споживача на розірвання договору.

8. У разі коли продавець (виконавець) або третя особа надала споживачеві кредит на суму коштів за договором, укладеним поза торговельними або офісними приміщеннями, такий кредит втрачає чинність у момент розірвання договору.

9. Якщо всупереч вимогам цієї статті протягом установлених строків продавець (виконавець) не здійснює повернення сплаченої суми грошей за продукцію у разі розірвання договору, споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей.

Стаття 13. Право споживача у разі укладення договору на відстані

1. Положення цієї статті не застосовуються до договорів, укладених на відстані, які стосуються:

- 1) правочинів з нерухомим майном, крім оренди такого майна;
- 2) правочинів з цінними паперами;
- 3) фінансових послуг;
- 4) продажу товарів торговельними автоматами;
- 5) телекомунікаційних послуг;
- 6) правочинів, здійснених на аукціоні, якщо участь у ньому можлива і без використання засобів дистанційного зв'язку.

2. Перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про:

- 1) найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії;
- 2) основні характеристики продукції;
- 3) ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати;
- 4) гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції;
- 5) інші умови поставки або виконання договору;
- 6) мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг;
- 7) вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу;
- 8) період прийняття пропозицій;
- 9) порядок розірвання договору.

У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно із статтями 15 і 23 цього Закону.

3. Факт надання інформації відповідно до вимог частини другої цієї статті повинен бути підтверджений письмово або за допомогою електронного повідомлення. Інформація, підтверджена таким чином, не може бути змінена продавцем (виконавцем) в односторонньому порядку.

Підтвердження інформації не вимагається, якщо послуга надається засобами дистанційного зв'язку і оплачується через оператора телекомунікаційних послуг.

4. Споживач має право розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом чотирнадцяти днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару.

Якщо відповідно до абзацу другої частини третьої цієї статті підтвердження інформації не вимагається, споживач може розірвати договір протягом чотирнадцяти днів з моменту його укладення.

У разі продажу матеріальних речей їх повернення також свідчить про розірвання договору.

Якщо підтвердження інформації не відповідає вимогам частини третьої цієї статті, строк, протягом якого споживач має право розірвати договір, становить дев'яносто днів з моменту одержання такої інформації, або у разі продажу матеріальних речей - з моменту одержання товару або першої поставки товару. Якщо протягом цього строку підтвердження інформації було виправлене, споживач має право розірвати договір протягом чотирнадцяти днів з моменту одержання виправленого підтвердження.

5. У разі коли інше не передбачено договором, споживач не має права розірвати договір, укладений на відстані, якщо:

- 1) надання послуги або поставка товару електронними засобами зв'язку за згодою споживача відбулися до закінчення строку розірвання договору, визначеного у частині четвертій цієї статті, про що споживачеві було повідомлено у підтвердженні інформації;
- 2) ціна товару або послуги залежить від котировок на фінансовому ринку, тобто поза контролем продавця;
- 3) договір стосується виготовлення або переробки товару на замовлення споживача, тобто якщо товар не може бути проданий іншим особам або може бути проданий лише з істотними фінансовими втратами для продавця (виконавця);
- 4) споживач відкрив аудіо- чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення, які постачаються запечатаними;

5) договір стосується доставки періодичних видань;

6) договір стосується лотерей чи інших азартних ігор.

6. Якщо інше не передбачено договором, укладеним на відстані, продавець повинен поставити споживачеві товар протягом прийнятної строку, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

У разі неможливості виконання договору через відсутність замовленого товару продавець повинен негайно повідомити про це споживача, але не пізніше тридцяти днів з моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

Продавець може використовувати стандартну умову у договорі про можливість заміни товару в разі його відсутності іншим товаром. Така умова вважатиметься справедливою, якщо:

1) інший товар відповідає меті використання замовленого товару;

2) має таку ж або кращу якість;

3) його ціна не перевищує ціни замовленого товару.

Про наявність такої умови у договорі споживач повинен бути повідомлений перед укладенням договору в порядку, передбаченому частиною другою цієї статті.

7. До договору, укладеного на відстані, застосовуються положення, передбачені частинами п'ятою - дев'ятою статті 12 цього Закону.

Стаття 14. Право споживача на безпеку продукції (товарів, наслідки робіт)

1. Споживач має право на те, щоб продукція за звичайних умов її використання, зберігання і транспортування була безпечною для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавала шкоди його майну.

У разі відсутності нормативних документів, нормативно-правових актів, що містять обов'язкові вимоги до продукції, використання якої може завдати шкоди життю, здоров'ю споживача, навколишньому природному середовищу, а також майну споживача, відповідні органи виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів, зобов'язані негайно заборонити випуск і реалізацію такої продукції.

2. На товари (наслідки робіт), використання яких понад визначений строк є небезпечним для життя, здоров'я споживача, навколишнього природного середовища або може заподіяти шкоду майну споживача, встановлюється строк служби (строк придатності). Ці вимоги можуть поширюватись як на виріб у цілому, так і на окремі його частини.

Виробник (виконавець, продавець) повинен попереджати споживача про встановлений строк служби (строк придатності) товару (наслідків роботи) або його частини, обов'язкові умови його використання та можливі наслідки в разі їх невиконання, а також про необхідні дії після закінчення цього строку.

Забороняється змінювати строк служби (строк придатності), який зазначено на етикетці, упаковці або у супровідних документах на товар, а також вводити в обіг товари, строк придатності яких минув.

3. Якщо для безпечного використання продукції, її зберігання, транспортування та утилізації необхідно дотримуватися спеціальних правил, виробник (виконавець) зобов'язаний розробити такі правила та довести їх до продавця або споживача, а продавець - до споживача.

4. Продукція, на яку актами законодавства або іншими нормативними документами встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки для життя, здоров'я споживачів, їх майна, навколишнього природного середовища і передбачено нанесення національного знака відповідності, повинна пройти встановлену процедуру оцінки відповідності. Виробник має право маркувати продукцію національним знаком відповідності за наявності декларації про відповідність та/або сертифіката відповідності, виданих згідно із законодавством.

Реалізація продукції (у тому числі імпортованих товарів) без маркування національним знаком відповідності та/або без сертифіката відповідності чи декларації про відповідність забороняється.

Підставою для митного оформлення імпорту таких товарів на територію України є наявність передбачених законодавством документів, які засвідчують факт проходження ними процедури оцінки відповідності.

Відповідальність за порушення вимог щодо безпеки продукції, передбачених цією частиною, визначається цим Законом та іншими законодавчими актами.

5. Якщо встановлено, що при дотриманні споживачем правил використання, зберігання чи транспортування товарів (наслідків робіт) вони завдають або можуть завдати шкоди життю, здоров'ю, майну споживача чи навколишньому природному середовищу, виробник (виконавець, продавець) зобов'язаний негайно припинити їх виробництво (реалізацію) до усунення причин заподіяння шкоди, а в необхідних випадках - вжити заходів щодо вилучення їх з обігу і відкликання у споживачів.

Якщо причини заподіяння шкоди усунути неможливо, виробник (виконавець) зобов'язаний зняти таку продукцію з виробництва, вилучити з обігу, відкликати у споживачів. У разі невиконання цих обов'язків зняття продукції з виробництва, вилучення з обігу і відкликання у споживачів проводиться за приписом органів виконавчої влади, що здійснюють контроль за безпекою продукції.

Виробник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням продукції.

6. Створюючи новий (модернізований) товар, розробник повинен подати технічну документацію відповідному органу для проведення державної експертизи на його відповідність вимогам щодо безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища.

7. Виробник (виконавець) зобов'язаний інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання продукції за допомогою прийнятих загальновідомих у міжнародній практиці позначень.

Стаття 15. Право споживача на інформацію про продукцію

1. Споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого і компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Інформація про продукцію не вважається рекламою.

Інформація про продукцію повинна містити:

- 1) назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;
- 2) найменування нормативних документів, вимогам яких повинна відповідати вітчизняна продукція;
- 3) дані про основні властивості продукції, а щодо продуктів харчування - про склад (включаючи перелік використаної у процесі їх виготовлення сировини, в тому числі харчових добавок), номінальну кількість (масу, об'єм тощо), харчову та енергетичну цінність, умови використання та застереження щодо вживання їх окремими категоріями споживачів, а також іншу інформацію, що поширюється на конкретний продукт;
- 4) відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами;
- 5) позначку про наявність у її складі генетично модифікованих компонентів;
- 6) дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;
- 7) дату виготовлення;
- 8) відомості про умови зберігання;
- 9) гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
- 10) правила та умови ефективного і безпечного використання продукції;
- 11) строк придатності (строк служби) товару (наслідків роботи), відомості про необхідні дії споживача після їх закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;
- 12) найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування.

Інформація про послуги, пов'язані з концертною, гастрольно-концертною, конкурсною, фестивальною діяльністю, повинна містити дані про використання чи невикористання виконавцями музичних творів фонограм власного вокального, інструментального, вокально-інструментального виконання музичного твору з музичним супроводом або без нього чи фонограм музичного супроводу до власного вокального, інструментального, вокально-інструментального виконання музичного твору.

Стосовно продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації, споживачеві повинна надаватись інформація про її сертифікацію.

Стосовно продукції, яка за певних умов може бути небезпечною для життя, здоров'я споживача та його майна, навколишнього природного середовища, виробник (виконавець, продавець) зобов'язаний довести до відома споживача інформацію про таку продукцію і можливі наслідки її споживання (використання).

Інформація споживачеві повинна надаватись згідно із законодавством про мови.

2. Інформація, передбачена частиною першою цієї статті, доводиться до відома споживачів виробником (виконавцем, продавцем) у супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також у маркуванні чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятним для окремих видів продукції або в окремих сферах обслуговування.

Інформація про продукцію може бути розміщена у місцях, де вона реалізується, а також за згодою споживача доводиться до нього за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

Продукти харчування, упаковані або розфасовані в Україні, повинні супроводжуватись інформацією про їх походження.

3. Продавець (виконавець), який реалізує продукцію, повинен обов'язково зазначати ціну кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціну однієї стандартної одиниці цієї продукції.

Написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими і простими для розуміння.

Ціна продукції повинна включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які відповідно до законодавства сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

На аукціонних торгах споживачам повинна повідомлятися стартова ціна продажу відповідного товару.

Ціна товару зазначається за одну упаковку такого товару, а якщо товар поставляється без упаковки - за одиницю вимірювання, яка звичайно застосовується до такого товару.

У разі коли за одну ціну пропонується кілька товарів, робіт або послуг чи їх поєднання або якщо продавець (виконавець) надає споживачеві при реалізації однієї продукції право одержати іншу продукцію за зниженою ціною, до споживача доводиться інформація щодо:

1) змісту та вартості пропозиції та у разі пропонування товарів, робіт або послуг за одну ціну - ціни таких товарів, робіт або послуг, взятих окремо;

2) умови прийняття пропозиції, зокрема строку її дії та будь-яких обмежень, включаючи обмеження щодо кількості.

4. Вживання понять "знижка" або "зменшена ціна" або будь-яких інших, аналогічних за значенням, дозволяється лише з дотриманням таких умов:

1) якщо вони застосовуються до продукції, яку безпосередньо реалізує суб'єкт господарювання;

2) якщо такого роду знижка або зменшення ціни застосовується протягом визначеного та обмеженого періоду часу;

3) якщо ціна продукції є нижчою від її звичайної ціни.

5. Вживання поняття "розпродаж" або будь-яких інших, аналогічних йому, дозволяється лише з дотриманням таких умов:

1) якщо здійснюється розпродаж усіх товарів у межах певного місця або чітко визначеної групи товарів;

2) якщо тривалість розпродажу обмежено в часі;

3) якщо ціни товарів, що підлягають розпродажу, є меншими від їх звичайної ціни.

6. Після публічного повідомлення про початок проведення розпродажу, застосування знижок або зменшення ціни до споживачів повинна доводитися інформація про ціну продукції, що була встановлена до початку проведення відповідного розпродажу, застосування знижок або зменшення ціни, а також ціну цієї ж продукції, встановлену після їх початку.

7. У разі коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвочасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило:

1) придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, - споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків;

2) неможливість використання придбаної продукції за призначенням - споживач має право вимагати надання у прийнятному короткому, але не більше місяця, строк належної інформації. Якщо інформацію в обумовлений строк не буде надано, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування збитків;

3) заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача - споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) вимоги, передбачені статтею 16 цього Закону, а також вимагати відшкодування збитків, завданих природним об'єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом чи договором.

8. Збитки, завдані споживачеві недобросовісною рекламою, підлягають відшкодуванню винною особою у повному обсязі.

Продавець не звільняється від відповідальності у разі недержання ним від виробника (імпортера) відповідної інформації про товар.

9. Під час розгляду вимог споживача про відшкодування збитків, завданих недостовірною або неповною інформацією про продукцію чи недобросовісною рекламою, необхідно виходити з припущення, що у споживача немає спеціальних знань про властивості та характеристики продукції, яку він придбав.

Стаття 16. Майнова відповідальність за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості

1. Шкода, завдана життю, здоров'ю або майну споживача дефектною продукцією або продукцією неналежної якості, підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законом не передбачено більш високої міри відповідальності.

2. Право вимагати відшкодування завданої шкоди визнається за кожним потерпілим споживачем незалежно від того, чи перебував він у договірних відносинах з виробником (виконавцем, продавцем). Таке право зберігається протягом установленого строку служби (строку придатності), а якщо такий не встановлено - протягом десяти років з дати введення в обіг такої продукції її виробником.

При цьому на такого споживача покладається обов'язок довести:

1) наявність шкоди;

2) наявність дефекту в продукції;

3) наявність причинно-наслідкового зв'язку між такими шкодою та дефектом.

Відповідальність, яка покладається на виробника (виконавця) відповідно до положень цього Закону, не залежить від дій або бездіяльності інших осіб, які мають відношення до шкоди, що завдана дефектною продукцією або продукцією неналежної якості.

3. Відповідальність перед споживачем за шкоду, зазначену в частині першій цієї статті, несе сторона, яка її завдала.

4. Виробник (виконавець) несе відповідальність за шкоду, завдану життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла у зв'язку з використанням речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань чи інших засобів, необхідних для виробництва товарів, виконання робіт або надання послуг, незалежно від рівня його наукових і технічних знань.

5. Виробник (виконавець, продавець) звільняється від відповідальності, якщо доведе, що:

1) шкоду завдано з вини самого споживача внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування продукції або дії непереборної сили;

2) не вводив продукцію в обіг;

3) дефект у продукції виник внаслідок додержання виробником вимог законодавства або виконання обов'язкових для нього приписів органів державної влади.

Стаття 17. Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування

1. За всіма споживачами однаковою мірою визнається право на задоволення їх потреб у сфері торговельного та інших видів обслуговування. Встановлення будь-яких переваг, застосування прямих або непрямих обмежень прав споживачів не допускається, крім випадків, передбачених нормативно-правовими актами.

2. Споживач має право на вільний вибір продукції у зручний для нього час з урахуванням режиму роботи продавця (виконавця).

Продавець (виконавець) зобов'язаний всіляко сприяти споживачеві у вільному виборі продукції.

Забороняється примушувати споживача придбавати продукцію неналежної якості або непотрібного йому асортименту.

3. Продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві достовірну і доступну інформацію про найменування, належність та режим роботи свого підприємства.

4. Споживач має право на перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни продукції, що придбавається (замовляється), демонстрацію безпечного та правильного її використання. На вимогу споживача продавець (виконавець) зобов'язаний надати йому контрольно-вимірювальні прилади, документи про якість, безпеку, ціну продукції.

У разі коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції. Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника). Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку.

5. У разі порушення прав споживача на підприємствах сфери обслуговування продавець (виробник, виконавець) і працівники цих підприємств несуть відповідальність, встановлену законом.

Стаття 18. Визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача

1. Продавець (виконавець, виробник) не повинен включати у договори із споживачем умови, які є несправедливими.

2. Умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача.

3. Несправедливими є, зокрема, умови договору про:

1) звільнення або обмеження юридичної відповідальності продавця (виконавця, виробника) у разі смерті або ушкодження здоров'я споживача, спричинених діями чи бездіяльністю продавця (виконавця, виробника);

2) виключення або обмеження прав споживача стосовно продавця (виконавця, виробника) або третьої особи у разі повного або часткового невиконання чи неналежного виконання продавцем (виконавцем, виробником) договірних зобов'язань, включаючи умови про взаємозалік, зобов'язання споживача з оплати та його вимог у разі порушення договору з боку продавця (виконавця, виробника);

3) встановлення жорстких обов'язків споживача, тоді як надання послуги обумовлене лише власним розсудом виконавця;

- 4) надання можливості продавцю (виконавцю, виробнику) не повертати кошти на оплату, здійснену споживачем, у разі відмови споживача укласти або виконати договір, без встановлення права споживача на одержання відповідної компенсації від продавця (виконавця, виробника) у зв'язку з розірванням або невиконанням ним договору;
- 5) встановлення вимоги щодо сплати споживачем непропорційно великої суми компенсації (понад п'ятдесят відсотків вартості продукції) у разі невиконання ним зобов'язань за договором;
- 6) надання продавцю (виконавцю, виробнику) права розірвати договір із споживачем на власний розсуд, якщо споживачеві таке право не надається;
- 7) надання продавцю (виконавцю, виробнику) права не повертати кошти на оплату ненаданої продукції у разі розірвання договору з ініціативи продавця (виконавця, виробника);
- 8) надання продавцю (виконавцю, виробнику) права розірвати договір, укладений на невизначений строк із споживачем без повідомлення його про це, крім випадків, установлених законом;
- 9) установлення невикористаного малого строку для надання споживачем згоди на продовження дії договору, укладеного на визначений строк, з автоматичним продовженням такого договору, якщо споживач не висловить відповідного наміру;
- 10) установлення обов'язкових для споживача умов, з якими він не мав реальної можливості ознайомитися перед укладенням договору;
- 11) надання продавцю (виконавцю, виробнику) права в односторонньому порядку змінювати умови договору на власний розсуд або на підставах, не зазначених у договорі;
- 12) надання продавцю (виконавцю, виробнику) права в односторонньому порядку змінювати характеристики продукції, що є предметом договору;
- 13) визначення ціни товару на момент його поставки споживачеві або надання продавцю (виконавцю, виробнику) можливості збільшувати ціну без надання споживачеві права розірвати договір у разі збільшення ціни порівняно з тією, що була погоджена на момент укладення договору;
- 14) надання продавцю (виконавцю, виробнику) права визначати відповідність продукції умовам договору або надання йому виключного права щодо тлумачення договору;
- 15) обмеження відповідальності продавця (виконавця, виробника) стосовно зобов'язань, прийнятих його агентами, або обумовлення прийняття ним таких зобов'язань додержанням зайвих формальностей;
- 16) встановлення обов'язку споживача виконати всі зобов'язання, навіть якщо продавець (виконавець, виробник) не виконає своїх;
- 17) надання продавцю (виконавцю, виробнику) права передавати свої права та обов'язки за договором третій особі, якщо це може стати наслідком зменшення гарантій, що виникають за договором для споживача, без його згоди.

4. Перелік несправедливих умов у договорах із споживачами не є вичерпним.

Положення пункту 8 частини третьої цієї статті не застосовується до умов договорів про надання споживчого кредиту, відповідно до якої кредитор встановлює право розірвати договір в односторонньому порядку за наявності підстав, визначених законодавством, та за умови негайного повідомлення кожної із сторін про розірвання договору.

Положення пункту 11 частини третьої цієї статті не застосовується до договорів, укладених на невизначений строк, за умови встановлення в таких договорах обов'язковості повідомлення заздалегідь споживача про намір змінити умови договору і надання йому у зв'язку з цим права на розірвання договору.

Положення пункту 13 частини третьої цієї статті не застосовується до положень про індексацію ціни, що відповідають законодавству, якщо умови та метод розрахунку ціни чітко і недвозначно визначено у договорі.

Положення пунктів 8, 11 та 13 частини третьої цієї статті не застосовуються до:

- 1) операцій із цінними паперами, фінансовими послугами та іншими товарами або послугами, ціна яких залежить від зміни котировок або індексів на біржах чи ставках на фінансових ринках, які не контролюються продавцем;
- 2) договорів про купівлю/продаж іноземної валюти, дорожніх чеків або про міжнародні грошові перекази, номіновані в іноземній валюті.

5. Якщо положення договору визнано несправедливим, включаючи ціну договору, таке положення може бути змінено або визнано недійсним.

6. У разі коли зміна положення або визнання його недійсним зумовлює зміну інших положень договору, на вимогу споживача:

- 1) такі положення також підлягають зміні; або
- 2) договір може бути визнаний недійсним у цілому.

7. Положення, що було визнане недійсним, вважається таким з моменту укладення договору. Якщо до положення вносяться зміни, такі зміни вважаються чинними з моменту їх внесення.

8. Нечіткі або двозначні положення договорів із споживачами тлумачаться на користь споживача.

9. Якщо в результаті застосування умов договору, що обмежують права споживача, споживачеві завдано збитків, вони повинні відшкодуватися винною особою у повному обсязі.

Споживач має право на відшкодування збитків, завданих йому виробником (виконавцем, продавцем), у зв'язку з використанням останнім переваг свого становища у виробничій чи торговельній діяльності.

Стаття 19. Заборона нечесної підприємницької практики

1. Нечесна підприємницька практика забороняється.

Нечесна підприємницька практика включає:

1) вчинення дій, що кваліфікуються законодавством як прояв недобросовісної конкуренції;

2) будь-яку діяльність (дії або бездіяльність), що вводить споживача в оману або є агресивною.

2. Якщо підприємницька практика спонукає або може спонукати споживача дати згоду на здійснення правочину, на який в іншому випадку він не погодився б, така практика вводить в оману стосовно:

1) основних характеристик продукції, таких як: її наявність, переваги, небезпека, склад, методи використання, гарантійне обслуговування, метод і дата виготовлення або надання, поставка, кількість, специфікація, географічне або інше походження, очікувані результати споживання чи результати та основні характеристики тестів або перевірок товару;

2) будь-яких застережень щодо прямої чи опосередкованої підтримки виробником продавця або продукції;

3) ціни або способу розрахунку ціни чи наявності знижок або інших цінових переваг;

4) потреби у послугах, заміні складових чи ремонті;

5) характеру, атрибутів та прав продавця або його агента, зокрема інформації про його особу та активи, кваліфікацію, статус, наявність ліцензії, афілійованість та права інтелектуальної або промислової власності, його відзнаки та нагороди;

6) права споживача або безпеки, що йому загрожує.

Підприємницька практика є такою, що вводить в оману, якщо під час пропонування продукції споживачу не надається або надається у нечіткий, незрозумілий або двозначний спосіб інформація, необхідна для здійснення свідомого вибору.

3. Забороняються як такі, що вводять в оману:

1) пропонування для реалізації продукції за визначеною ціною, якщо існують підстави вважати, що продавець або виконавець не зможе надати таку продукцію за такою ціною або у таких обсягах, що можна передбачити з огляду на пропоновану ціну та характеристики продукції;

2) пропонування з метою реалізації однієї продукції до реалізації іншої;

3) відмова від пред'явлення споживачу товару, що пропонується, та прийняття замовлення або ненадання товару протягом розумного строку чи демонстрування дефектного зразка товару;

4) недостовірне повідомлення про наявність обмеженої кількості товарів або з метою спонукання споживачів до прийняття швидкого рішення позбавлення їх достатнього періоду часу для прийняття свідомого рішення;

5) пропонування до вільної реалізації продукції, яка вилучена з обігу або щодо обігу якої існують обмеження;

6) недостовірне твердження, що існуватиме загроза особистій безпеці споживача або його сім'ї, якщо він не придбає чи не замовить продукцію;

7) утворення, експлуатація або сприяння розвитку пірамідальних схем, коли споживач сплачує за можливість одержання компенсації, яка надається за рахунок залучення інших споживачів до такої схеми, а не за рахунок продажу або споживання продукції;

8) використання повідомлення про розпродаж у зв'язку із припиненням суб'єкта господарювання, його структурного підрозділу або припинення відповідного виду господарської діяльності, тоді як це не відповідає дійсності.

Перелік форм підприємницької практики, що вводить в оману, не є вичерпним.

4. Агресивно вважається підприємницька практика, яка фактично містить елементи примусу, докучання або неналежного впливу та істотно впливає чи може вплинути на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції.

При встановленні того, чи містить підприємницька практика елементи примусу, докучання або неналежного впливу, до уваги береться:

- 1) час, характер та повторюваність пропозицій щодо придбання продукції;
- 2) вживання образливих або загрозливих висловів;
- 3) використання тяжкої для споживача обставини, про яку продавцю або виконавцю було відомо, для впливу на рішення споживача;
- 4) встановлення обтяжливих або непропорційних позадоговірних перешкод для здійснення споживачем своїх прав за договором, включаючи положення про право споживача розірвати договір або замінити продукцію чи укласти договір з іншим суб'єктом господарювання;
- 5) загроза здійснити незаконні або неправомірні дії.

5. Як агресивні забороняються такі форми підприємницької практики:

- 1) створення враження, що споживач не може залишити приміщення продавця (виконавця) без укладення договору або здійснення оплати;
- 2) здійснення тривалих та/або періодичних візитів до житла споживача, незважаючи на вимогу споживача про припинення таких дій або залишення житла;
- 3) здійснення постійних телефонних, факсимільних, електронних або інших повідомлень без згоди на це споживача;
- 4) вимога оплати продукції, поставленої продавцем (виконавцем), якщо споживач не давав прямої та недвозначної згоди на її придбання.

Перелік форм агресивної підприємницької практики не є вичерпним.

6. Правочини, здійснені з використанням нечесної підприємницької практики, є недійсними.

Суб'єкти господарювання, їх працівники несуть відповідальність за нечесну підприємницьку практику згідно із законодавством.

Стаття 20. Правила торговельного, побутового та інших видів обслуговування

1. Правила торговельного, побутового та інших видів обслуговування (виконання робіт, надання послуг) затверджуються Кабінетом Міністрів України. Зазначені правила не можуть суперечити законодавчим актам.

Стаття 21. Порушення прав споживачів

1. Крім інших випадків порушень прав споживачів, які можуть бути встановлені та доведені виходячи з відповідних положень законодавства у сфері захисту прав споживачів, вважається, що для цілей застосування цього Закону та пов'язаного з ним законодавства про захист прав споживачів права споживача вважаються в будь-якому разі порушеними, якщо:

- 1) при реалізації продукції будь-яким чином порушується право споживача на свободу вибору продукції;
- 2) при реалізації продукції будь-яким чином порушується свобода волевиявлення споживача та/або висловлене ним волевиявлення;
- 3) при наданні послуги, від якої споживач не може відмовитись, а одержати може лише в одного виконавця, виконавець нав'язує такі умови одержання послуги, які ставлять споживача у нерівне становище порівняно з іншими споживачами та/або виконавцями, не надають споживачеві однакових гарантій відшкодування шкоди, завданої невиконанням (неналежним виконанням) сторонами умов договору;
- 4) порушується принцип рівності сторін договору, учасником якого є споживач;
- 5) будь-яким чином (крім випадків, передбачених законом) обмежується право споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про відповідну продукцію;
- 6) споживачу реалізовано продукцію, яка є небезпечною, неналежної якості, фальсифікованою;
- 7) ціну продукції визначено неналежним чином;
- 8) документи, які підтверджують виконання договору, учасником якого є споживач, своєчасно не передано (надано) споживачу.

Стаття 22. Судовий захист прав споживачів

1. Захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом.
2. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди.
3. Споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

Стаття 23. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів

1. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів суб'єкти господарювання сфери торговельного та інших видів обслуговування, у тому числі ресторанного господарства, несуть відповідальність за:

- 1) відмову споживачу в реалізації його прав, установлених частиною першою статті 8 і частиною третьою статті 10 цього Закону, - у десятикратному розмірі вартості продукції виходячи з цін, що діяли на час придбання цієї продукції, але не менше двох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- 2) виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, - у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, - у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- 3) реалізацію продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, але у документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом з підтвердження відповідності на відповідний вид продукції, - у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, - у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- 4) виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, - у розмірі трьохсот відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, - у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- 5) реалізацію продукції, забороненої відповідним державним органом для виготовлення та реалізації (виконання, надання), - у розмірі п'ятисот відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, - у розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- 6) реалізацію небезпечного товару (отрути, пестицидів, вибухо- і вогнебезпечних речовин тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання - у розмірі ста відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, але не менше двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, - у розмірі двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- 7) відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію - у розмірі тридцяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, - у розмірі п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- 8) створення перешкод службовим особам спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та структурного підрозділу з питань захисту прав споживачів органу місцевого самоврядування у проведенні перевірки якості продукції, а також правил торговельного та інших видів обслуговування - у розмірі від одного до десяти відсотків вартості реалізованої продукції за попередній календарний місяць, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, - у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- 9) невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів про усунення порушень прав споживачів - у розмірі двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- 10) реалізацію товару, строк придатності якого минув, - у розмірі двохсот відсотків вартості залишку одержаної для реалізації партії товару, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
- 11) порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги - у розмірі ста відсотків вартості виконаної роботи (наданої послуги), а за ті самі дії, вчинені щодо групи споживачів, - у розмірі від одного до десяти відсотків вартості виконаних робіт (наданих послуг) за попередній календарний місяць, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

2. Суми штрафів зараховуються до державного бюджету.

Порядок їх стягнення визначається Кабінетом Міністрів України.

3. У разі невиконання в добровільному порядку суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, визначених у статті 26 цього Закону рішень (постанов) спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, його територіальних органів та їх посадових осіб про накладення стягнення примусове виконання таких рішень (постанов) здійснюється державною виконавчою службою в порядку, встановленому Законом України "Про виконавче провадження".

Розділ III ГРОМАДСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ СПОЖИВАЧІВ (ОБ'ЄДНАННЯ СПОЖИВАЧІВ)

Стаття 24. Громадські організації споживачів (об'єднання споживачів)

1. З метою захисту своїх законних прав та інтересів споживачі мають право об'єднуватися у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

2. Об'єднання споживачів є громадськими організаціями, що провадять свою діяльність відповідно до Закону України "Про об'єднання громадян".

3. Держава підтримує діяльність об'єднань споживачів.

Стаття 25. Права громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів)

1. Об'єднання споживачів мають право:

- 1) вивчати споживчі властивості продукції, попит на неї, проводити опитування населення для виявлення громадської думки про якість товарів, що випускаються і реалізуються, та ціни на них;
- 2) проводити самостійно або звертатися до уповноважених державних органів щодо проведення експертизи та випробування продукції;
- 3) одержувати від органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування інформацію, необхідну для реалізації своїх цілей і завдань;
- 4) сприяти відповідним державним органам у здійсненні контролю за якістю продукції та обслуговування;
- 5) надавати юридичну і консультаційну допомогу споживачам згідно із законодавством;
- 6) вносити пропозиції щодо розроблення нормативних документів, які встановлюють вимоги до якості продукції;
- 7) представляти і захищати інтереси споживачів в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування згідно із законодавством;
- 8) вносити органам виконавчої влади і суб'єктам господарювання пропозиції про заходи щодо підвищення якості продукції, про тимчасове зупинення випуску та реалізації продукції, яка не відповідає встановленим вимогам щодо якості, про припинення виробництва, вилучення з реалізації продукції, що становлять небезпеку для життя, здоров'я та майна громадян або завдають шкоди навколишньому природному середовищу, фальсифіковану та дефектну продукцію, а також про коригування цін, встановлених з порушенням законодавства;
- 9) звертатися з позовом до суду про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів і припинення цих дій.

При задоволенні такого позову суд зобов'язує порушника довести рішення суду у встановлений ним строк через засоби масової інформації або іншим способом до відома споживачів.

Рішення суду, що набрало законної сили, про визнання дій продавця, виробника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів є обов'язковим для суду, що розглядає позов споживача щодо цивільно-правових наслідків їх дій з питань, чи мали місце ці дії і чи були здійснені вони цими особами;

- 10) відповідно до законодавства захищати у суді права споживачів, які не є членами громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів);
- 11) звертатися до правоохоронних органів та органів виконавчої влади про притягнення до відповідальності осіб, винних у випуску та реалізації продукції неналежної якості;
- 12) інформувати громадськість про права споживачів;
- 13) сприяти розвитку міжнародного співробітництва у сфері захисту прав та інтересів споживачів.

Розділ IV ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ВЛАДИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Стаття 26. Повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав та інтересів споживачів і його територіальних органів

1. Спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі здійснюють державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів, забезпечують реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і мають право:

- 1) давати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;
- 2) перевіряти у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, якість продукції, додержання обов'язкових вимог щодо безпеки продукції, а також додержання правил торгівлі та надання послуг; безперешкодно відвідувати та обстежувати відповідно до законодавства будь-які виробничі, складські, торговельні та інші приміщення цих суб'єктів.

Порядок проведення таких перевірок визначається спеціально уповноваженим центральним органом виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів;

- 3) відбирати у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях та інших установах, акредитованих на право проведення таких робіт згідно із законодавством, з оплатою вартості зразків і

проведених досліджень (експертизи) за рахунок коштів державного бюджету. У разі встановлення за результатами проведених досліджень (експертизи) факту реалізації продукції неналежної якості та/або фальсифікованої суб'єкт господарювання, що перевірявся, відшкодовує здійснені за це витрати. Кошти відшкодування витрат зараховуються до державного бюджету. Порядок відбору таких зразків визначається Кабінетом Міністрів України;

4) проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію. У разі неможливості повернення продукції, яка була використана (одержана) під час контрольної перевірки, відшкодування затрат відноситься на результати діяльності суб'єктів господарювання. Порядок проведення таких перевірок визначається Кабінетом Міністрів України;

5) одержувати безоплатно від суб'єктів господарювання, що перевіряються, копії необхідних документів, які характеризують якість продукції, сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, що використовуються для виробництва цієї продукції;

6) припиняти відвантаження і реалізацію товарів, що не відповідають вимогам нормативних документів, до усунення суб'єктами господарювання виявлених недоліків;

7) забороняти суб'єктам господарювання реалізацію споживачам продукції:

а) на яку відсутні документи, що засвідчують її відповідність вимогам нормативних документів;

б) на яку в нормативно-правових актах та нормативних документах встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я, майна споживачів та охорони навколишнього природного середовища, якщо продукцію внесено до переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, але яка не має сертифіката відповідності (свідоцтва про визнання відповідності);

в) ввезеної на територію України без документів, які підтверджують її належну якість;

г) на яку строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, строк придатності яких минув;

г) яка є фальсифікованою;

8) приймати рішення про:

а) припинення суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, реалізації та виробництва продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, - до усунення виявлених недоліків;

б) тимчасове припинення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі (секцій, відділів), послуг, у тому числі ресторанного господарства, складів підприємств оптової і роздрібно торгівлі та організацій незалежно від форми власності, що систематично реалізують товари неналежної якості, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання та транспортування товарів, - до усунення виявлених недоліків;

9) опломбовувати у порядку, передбаченому законодавством, виробничі, складські, торговельні та інші приміщення суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, а також несправні, з неправильними показаннями, з пошкодженим повірочним тавром або без нього, чи з таким, строк дії якого закінчився, засоби виміральної техніки, за допомогою яких здійснюється обслуговування споживачів, з подальшим повідомленням про це територіальних органів спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері стандартизації, метрології та сертифікації;

10) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів;

11) передавати матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки злочину, органам дізнання чи досудового слідства;

12) накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні стягнення.

Справи про адміністративні правопорушення розглядаються за місцезнаходженням спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів або його територіальних органів;

13) накладати на суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, стягнення, передбачені статтею 23 цього Закону, в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України.

2. Результати перевірок суб'єктів господарювання службовими особами спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів оформлюються відповідними актами.

Стаття 27. Повноваження інших органів виконавчої влади щодо захисту прав споживачів

1. Інші органи виконавчої влади здійснюють державний захист прав споживачів у межах своєї компетенції, визначеної законодавством.

Стаття 28. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів

1. Органи місцевого самоврядування з метою захисту прав споживачів мають право створювати при їх виконавчих органах структурні підрозділи з питань захисту прав споживачів, які вправі:

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 відповідні територіальні органи у справах захисту прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою продукції;

4) у разі виявлення фактів реалізації продукції, яка не супроводжується необхідною, доступною, достовірною, своєчасною інформацією та відповідними документами, або продукції з простроченим строком придатності - тимчасово зупиняти реалізацію продукції до пред'явлення інформації, супровідних документів або припиняти її реалізацію;

5) готувати подання до органу, який видав дозвіл на провадження відповідного виду діяльності, для вирішення питання про тимчасове зупинення його дії чи про дострокове анулювання у разі систематичного порушення прав споживачів;

6) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів.

Стаття 29. Обов'язки і відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів

1. Службові особи органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів, зобов'язані суворо додержуватися вимог законодавства. За невиконання або неналежне виконання обов'язків службові особи притягаються до відповідальності згідно із законодавством.

Стаття 30. Розгляд скарг на рішення органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, їх службових осіб, а також на дії таких осіб

1. Скарги на рішення органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, їх службових осіб, а також на дії таких осіб розглядаються в порядку, визначеному законодавством.

2. Подання скарги не зупиняє виконання рішення органу виконавчої влади, що здійснює захист прав споживачів, його службових осіб, а також дій таких осіб.

Стаття 31. Відносини органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, з правоохоронними органами

1. Працівники правоохоронних органів надають службовим особам органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, допомогу у виконанні ними службових обов'язків та припиняють незаконні дії фізичних осіб, які перешкоджають виконанню покладених на них функцій.

Стаття 32. Правовий захист службових осіб спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів

1. Службова особа спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів при виконанні своїх службових обов'язків перебуває під захистом закону.

Держава гарантує захист життя, здоров'я, честі, гідності та майна службової особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів і членів її сім'ї від злочинних посягань та інших протиправних дій.

2. Усі службові особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів підлягають державному обов'язковому страхуванню за рахунок коштів державного бюджету.

Порядок та умови страхування службової особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів встановлюються Кабінетом Міністрів України.

3. Образа службової особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, а також опір, погроза, насильство та інші дії, які перешкоджають виконанню покладених на неї завдань, тягнуть за собою встановлену законом відповідальність.

У разі каліцтва чи інвалідності, що сталися у зв'язку з виконанням службових обов'язків, службова особа спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів одержує компенсацію в розмірі від річного до п'ятирічного грошового утримання залежно від ступеня втрати працездатності, а в разі її загибелі із зазначеної причини сім'ї загиблого виплачується одноразова допомога в розмірі десятирічного грошового утримання за останньою посадою.

Шкода (збитки), завдані майну службової особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів або членів її сім'ї у зв'язку з виконанням нею службових обов'язків, компенсуються в повному обсязі за рахунок коштів державного бюджету з подальшим стягненням цієї суми з винних осіб.

Розділ V ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Закон набирає чинності з дня його опублікування.

Положення першого речення пункту 3 частини першої статті 26 у частині оплати вартості зразків і проведених досліджень (експертизи) за рахунок коштів державного бюджету набирає чинності з 1 січня 2007 року. До цієї дати зазначена оплата здійснюється за рахунок суб'єктів господарювання, що перевіряються.

2. До приведення у відповідність із цим Законом інші нормативно-правові акти застосовуються в частині, що не суперечить цьому Закону.

3. Кабінету Міністрів України у шестимісячний строк з дня набрання чинності цим Законом:

1) підготувати та подати на розгляд Верховної Ради України пропозиції щодо приведення інших законів у відповідність із цим Законом;

2) відповідно до своєї компетенції забезпечити прийняття нормативно-правових актів, передбачених цим Законом;

3) привести власні нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом;

4) забезпечити перегляд і скасування міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади їх нормативно-правових актів, що суперечать цьому Закону.

**Голова Верховної Ради
Української РСР**

**м. Київ
12 травня 1991 року
N 1023-XII**

Л. КРАВЧУК