|  |
| --- |
| http://zakonst.rada.gov.ua/images/gerb.gif |
| ***ЗАКОН УКРАЇНИ*** |

**Про захист прав споживачів**

**(Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379)**

*{Вводиться в дію Постановою ВР*[*№ 1024-XII від 12.05.91*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1024-12)*, ВВР, 1991, № 30, ст.380}*

{В редакції Закону [№ 3682-XII від 15.12.93](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3682-12), ВВР, 1994, № 1, ст. 1}

{Із змінами, внесеними згідно із Законами   
[№ 82/95-ВР від 02.03.95](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/82/95-%D0%B2%D1%80), ВВР, 1995, № 14, ст. 90   
[№ 230/95-ВР від 20.06.95](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/230/95-%D0%B2%D1%80), ВВР, 1995, № 23, ст.182   
[№ 365/97-ВР від 18.06.97](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/365/97-%D0%B2%D1%80), ВВР, 1997, № 35, ст.219   
[№ 783-XIV від 30.06.99](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/783-14), ВВР, 1999, № 34, ст.274 -   
редакція набирає чинності одночасно з набранням чинності   
[Законом про Державний бюджет України на 2000 рік](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1458-14)   
[№ 2438-III від 24.05.2001](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2438-14), ВВР, 2001, № 31, ст.150   
[№ 2779-III від 15.11.2001](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2779-14), ВВР, 2002, № 9, ст.68   
[№ 2949-III від 10.01.2002](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2949-14), ВВР, 2002, № 17, ст.120   
[№ 1252-IV від 18.11.2003](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1252-15), ВВР, 2004, № 11, ст.137}

{В редакції Закону [№ 3161-IV від 01.12.2005](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3161-15), ВВР, 2006, № 7, ст.84}

{Із змінами, внесеними згідно із Законами   
[№ 1779-VI від 17.12.2009](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1779-17), ВВР, 2010, № 9, ст.84   
[№ 2741-VI від 02.12.2010](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2741-17), ВВР, 2011, № 18, ст.123   
[№ 3390-VI від 19.05.2011](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3390-17), ВВР, 2011, № 47, ст.531   
[№ 3530-VI від 16.06.2011](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3530-17/paran3#n3), ВВР, 2012, № 2-3, ст.3   
[№ 3610-VI від 07.07.2011](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3610-17), ВВР, 2012, №  7, ст.53   
[№ 3674-VI від 08.07.2011](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3674-17), ВВР, 2012, № 14, ст.87   
[№ 3795-VI від 22.09.2011](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3795-17), ВВР, 2012, № 21, ст.197}

*{Офіційне тлумачення до Закону див. в Рішенні Конституційного Суду*[*№ 15-рп/2011 від 10.11.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11)*}*

{Із змінами, внесеними згідно із Законами   
[№ 4652-VI від 13.04.2012](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4652-17/paran711#n711), ВВР, 2013, № 21, ст.208   
[№ 5284-VI від 18.09.2012](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5284-17/paran252#n252), ВВР, 2013, № 37, ст.488   
[№ 5312-VI від 02.10.2012](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran351#n351), ВВР, 2013, № 38, ст.500   
[№ 5463-VI від 16.10.2012](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran84#n84), ВВР, 2014, № 4, ст.61   
[№ 1314-VII від 05.06.2014](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1314-18/paran348#n348), ВВР, 2014, № 30, ст.1008   
[№ 1315-VII від 05.06.2014](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1315-18/paran302#n302), ВВР, 2014, № 31, ст.1058   
[№ 1602-VII від 22.07.2014](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran56#n56), ВВР, 2014, № 41-42, ст.2024   
[№ 77-VIII від 28.12.2014](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/77-19/paran724#n724), ВВР, 2015, № 11, ст.75   
[№ 124-VIII від 15.01.2015](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran508#n508), ВВР, 2015, № 14, ст.96   
[№ 675-VIII від 03.09.2015](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/675-19/paran219#n219), ВВР, 2015, № 45, ст.410   
[№ 1734-VIII від 15.11.2016](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1734-19/paran232#n232), ВВР, 2017, № 1, ст.2   
[№ 1791-VIII від 20.12.2016](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1791-19/paran197#n197), ВВР, 2017, № 4, ст.42}

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"](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2408-14);

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;

*{Офіційне тлумачення положень пункту 22 статті 1 див. в Рішенні Конституційного Суду*[*№ 15-рп/2011 від 10.11.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11)*}*

*{Пункт 23 частини першої статті 1 виключено на підставі Закону*[*№ 1734-VIII від 15.11.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1734-19/paran233#n233)*}*

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;

25**-1**) технічно складні побутові товари - непродовольчі товари широкого вжитку (прилади, машини, устаткування та інші), які складаються з вузлів, блоків, комплектуючих виробів, відповідають вимогам нормативних документів, мають технічні характеристики, супроводжуються експлуатаційними документами і на які встановлено гарантійний строк;

*{Статтю 1 доповнено пунктом 25***-1***згідно із Законом*[*№ 1791-VIII від 20.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1791-19/paran198#n198)*}*

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.

Терміни "харчовий продукт", "непридатний харчовий продукт" вживаються у значенні, наведеному в [Законі України](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/771/97-%D0%B2%D1%80) "Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів".

*{Статтю 1 доповнено частиною другою згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran57#n57)*}*

**Стаття 1-1.** Сфера дії цього Закону

1. Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів (крім харчових продуктів, якщо інше прямо не встановлено цим Законом), робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг.

*{Закон доповнено статтею 1***-1***згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran59#n59)*}*

**Стаття 2.** Законодавство про захист прав споживачів

1. Законодавство про захист прав споживачів складається з цього Закону, [Цивільного кодексу України](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15), [Господарського кодексу України](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/436-15) 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 майнової та моральної шкоди, завданої внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відповідно до закону;

*{Пункт 5 частини першої статті 4 в редакції Закону*[*№ 3390-VI від 19.05.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3390-17)*}*

6) звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;

*{Пункт 6 частини першої статті 4 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran85#n85)*}*

7) об'єднання в громадські 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 центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законом, а також суди.

Захист прав споживачів у сфері безпечності та якості харчових продуктів, інформування про їх властивості, у тому числі маркування, здійснює центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері безпечності та якості харчових продуктів.

*{Частина третя статті 5 із змінами, внесеними згідно із Законами*[*№ 3610-VI від 07.07.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3610-17)*,*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran86#n86)*; в редакції Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran62#n62)*}*

**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 нормативно-правовими актами, в тому числі технічними регламентами.

*{Абзац перший частини третьої статті 6 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran510#n510)*}*

*{Абзац другий частини третьої статті 6 виключено на підставі Закону*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran510#n510)*}*

*{Абзац третій частини третьої статті 6 виключено на підставі Закону*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran510#n510)*}*

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.

Перелік груп технічно складних побутових товарів, що підлягають гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, встановлюється Кабінетом Міністрів України.

*{Частину п'яту статті 6 доповнено абзацом третім згідно із Законом*[*№ 1791-VIII від 20.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1791-19/paran200#n200)*}*

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 будь-якому іншому документі, що додається до продукції.

*{Абзац перший частини другої статті 7 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran65#n65)*}*

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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF), 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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/435-15).

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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran351#n351) і [23](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran504#n504) 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 непридатного харчового продукту продавець зобов’язаний замінити його на харчовий продукт, який є придатним до споживання, або повернути споживачеві сплачені ним кошти. Розрахунки із споживачем у такому разі проводяться в порядку, передбаченому абзацом третім частини сьомої цієї статті.

*{Частина восьма статті 8 в редакції Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran66#n66)*}*

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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF) 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. Вимоги споживача щодо технічно складних побутових товарів розглядаються після пред’явлення споживачем розрахункового документа, передбаченого [Законом України](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/265/95-%D0%B2%D1%80) "Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг" та технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

*{Абзац перший частини одинадцятої статті 8 в редакції Закону*[*№ 1791-VIII від 20.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1791-19/paran202#n202)*}*

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, якщо триваліший строк не оголошений продавцем.

*{Абзац другий частини першої статті 9 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 2741-VI від 02.12.2010*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2741-17)*}*

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)](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF" \t "_blank) 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 послузі) споживач має право на свій вибір вимагати:

1) безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послузі) 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 (послузі) істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків.

Якщо істотні недоліки було виявлено в роботі (послузі), 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 (послузі), 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. Цей Закон застосовується до відносин споживчого кредитування у частині, що не суперечить [Закону України](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1734-19) "Про споживче кредитування".

*{Стаття 11 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 3795-VI від 22.09.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3795-17)*; текст статті 11 в редакції Закону*[*№ 1734-VIII від 15.11.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1734-19/paran233#n233)*}*

**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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran351#n351) і [23](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran504#n504) 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 шістдесяти 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 (електронний 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 (електронного 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.

*{Частина шоста статті 12 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 675-VIII від 03.09.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/675-19/paran220#n220)*}*

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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran351#n351) і [23](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran504#n504) 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 другого 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 прийнятного 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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran285#n285) - [дев'ятою статті 12](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran294#n294) 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.

*{Абзац другий частини першої статті 14 виключено на підставі Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran69#n69)*}*

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.

*{Абзац третій частини другої статті 14 виключено на підставі Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran70#n70)*}*

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

4. Продукція, щодо якої нормативно-правовими актами, в тому числі технічними регламентами, встановлені вимоги стосовно безпеки для життя, здоров’я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, повинна вводитися в обіг та реалізовуватися з додержанням зазначених вимог.

*{Частина четверта статті 14 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran72#n72)*; в редакції Закону*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran512#n512)*}*

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

*{Частина п'ята статті 14 в редакції Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran75#n75)*}*

*{Частину шосту статті 14 виключено на підставі Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran77#n77)*}*

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;

*{Абзац четвертий частини першої статті 15 виключено на підставі Законів*[*№ 1315-VII від 05.06.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1315-18/paran302#n302)*,*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran80#n80)*}*

3) дані про основні властивості продукції, номінальну кількість (масу, об’єм тощо), умови використання;

*{Пункт 3 частини першої статті 15 в редакції Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran81#n81)*}*

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 складі продукції генетично модифікованих організмів;

*{Абзац сьомий частини першої статті 15 в редакції Законів*[*№ 1779-VI від 17.12.2009*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1779-17)*,*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran83#n83)*}*

6) дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;

6**-1**) виробник (продавець) у разі виявлення недостовірної інформації про продукцію (якщо вона не шкодить життю, здоров'ю або майну споживача) протягом тижня вилучає цю продукцію з продажу та приводить інформацію про неї до відповідності;

*{Частину першу статті 15 доповнено новим абзацом згідно із Законом*[*№ 1779-VI від 17.12.2009*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1779-17)*}*

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 в державній системі сертифікації, споживачеві повинна надаватись інформація про її сертифікацію.

*{Абзац сімнадцятий частини першої статті 15 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran515#n515)*}*

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).

Нормативно-правовими актами, в тому числі технічними регламентами, можуть бути встановлені додаткові вимоги до змісту інформації про продукцію.

*{Частину першу статті 15 доповнено новим абзацом згідно із Законом*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran516#n516)*}*

Інформація споживачеві повинна надаватися 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), прийнятим 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 доводитися до нього за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

*{Абзац третій частини другої статті 15 виключено на підставі Закону* [*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran85#n85)*}*

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.

Дія положень цієї частини поширюється також на продукцію, що є харчовим продуктом.

*{Частину третю статті 15 доповнено абзацом згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran86#n86)*}*

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

Дія положень цієї частини поширюється також на продукцію, що є харчовим продуктом.

*{Частину четверту статті 15 доповнено абзацом згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran86#n86)*}*

5. Вживання поняття "розпродаж" або будь-яких інших, аналогічних йому, дозволяється лише з додержанням 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.

Дія положень цієї частини поширюється також на продукцію, що є харчовим продуктом.

*{Частину п'яту статті 15 доповнено абзацом згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran86#n86)*}*

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.

Дія положень цієї частини поширюється також на продукцію, що є харчовим продуктом.

*{Частину шосту статті 15 доповнено абзацом згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran86#n86)*}*

7. У разі коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної 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 прийнятно короткий, 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 законом, 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.

*{Пункт 3 частини сьомої статті 15 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 3390-VI від 19.05.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3390-17)*}*

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

Продавець не звільняється від відповідальності у разі неодержання 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 придбаває.

**Стаття 16.** Відповідальність за шкоду, завдану внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції)

1. Шкода, завдана внаслідок недоліків продукції (дефекту в продукції), відшкодовується відповідно до закону.

*{Стаття 16 в редакції Закону*[*№ 3390-VI від 19.05.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3390-17)*}*

**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 товарів і послуг у зручний для нього час та на вільне використання електронних платіжних засобів з урахуванням режиму роботи та обов'язкових для продавця (виконавця) форм (видів) розрахунків, установлених законодавством України.

Продавець (виконавець) зобов'язаний всіляко сприяти споживачеві у вільному виборі продукції та форм її оплати.

Забороняється примушувати споживача придбавати продукцію неналежної якості або непотрібного йому асортименту, у будь-який спосіб обмежувати використання ним електронних платіжних засобів, якщо відповідно до законодавства продавець (виконавець) зобов'язаний приймати їх до сплати.

*{Частина друга статті 17 в редакції Закону*[*№ 5284-VI від 18.09.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5284-17/paran253#n253)*}*

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 невиправдано 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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page2#n424) цієї статті не застосовується до умови договорів про надання споживчого кредиту, відповідно до якої кредитодавець 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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page2#n427) 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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page2#n429) 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](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page2#n424), [11](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page2#n427) та [13](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page2#n429) 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 ставок 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 визнаним 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 відшкодовуватися 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 небезпеки, 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. Агресивною 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 судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

*{Частина третя статті 22 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 3674-VI від 08.07.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3674-17)*}*

**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 несуть відповідальність за:

*{Абзац перший частини першої статті 23 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran89#n89)*}*

1) відмову споживачу в реалізації його прав, установлених [частиною першою статті 8](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran100#n100),[частиною першою статті 9](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran134#n134) і [частиною третьою статті 10](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran145#n145) цього Закону, - у десятикратному розмірі вартості продукції виходячи з цін, що діяли на час придбання цієї продукції, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

*{Пункт 1 частини першої статті 23 в редакції Закону*[*№ 2741-VI від 02.12.2010*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2741-17)*}*

*{Пункт 2 частини першої статті 23 виключено на підставі Закону*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran520#n520)*}*

3) реалізацію продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в державній системі сертифікації, але у документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності, - 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;

*{Пункт 3 частини першої статті 23 із змінами, внесеними згідно із Законами*[*№ 5312-VI від 02.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page2#n351)*,*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran521#n521)*}*

4) виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам 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;

*{Пункт 3 частини першої статті 23 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran522#n522)*}*

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 вогненебезпечних 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 або продавця (у випадках, визначених [Законом України](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/675-19/paran2#n2) "Про електронну комерцію") - 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;

*{Пункт 7 частини першої статті 23 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 675-VIII від 03.09.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/675-19/paran221#n221)*}*

8) створення перешкод службовим особам центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист 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;

*{Пункт 8 частини першої статті 23 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran88#n88)*}*

9) невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, про усунення порушень прав споживачів - у розмірі двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

*{Пункт 9 частини першої статті 23 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran88#n88)*}*

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;

12) обмеження або відмову в реалізації прав споживачів, установлених частиною другою статті 17 цього Закону, - у розмірі п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

*{Частину першу статті 23 доповнено пунктом 12 згідно із Законом*[*№ 5284-VI від 18.09.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5284-17/paran257#n257)*}*

2. Суми штрафів зараховуються до державного бюджету.

*{Абзац другий частини другої статті 23 виключено на підставі Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran90#n90)*}*

3. У разі невиконання в добровільному порядку суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, визначених у [статті 26](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page2#n544) цього Закону рішень (постанов) центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, та його посадових осіб про накладення стягнення примусове виконання таких рішень (постанов) здійснюється центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері організації примусового виконання рішень судів та інших органів (посадових осіб), в порядку, встановленому [Законом України "Про виконавче провадження"](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/606-14).

*{Частина третя статті 23 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran89#n89)*}*

**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"](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2460-12).

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 центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів

*{Назва статті 26 в редакції Закону*[*№ 3530-VI від 16.06.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3530-17/paran3#n3)*; із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran91#n91)*; в редакції Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran92#n92)*}*

1. Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, здійснює державний контроль за додержанням законодавства про захист прав споживачів, забезпечує реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і має право:

*{Абзац перший частини першої статті 26 в редакції Законів*[*№ 3530-VI від 16.06.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3530-17/paran3#n3)*,*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran95#n95)*}*

1) давати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;

2) перевіряти додержання суб’єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі і послуг, вимог нормативно-правових актів щодо безпеки продукції, а також правил торгівлі та надання послуг шляхом безперешкодного відвідування та обстеження відповідно до законодавства будь-яких виробничих, торговельних та складських приміщень таких суб’єктів;

*{Пункт 2 частини першої статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran93#n93)*; в редакції Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran97#n97)*}*

3) відбирати у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг 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 відшкодовування витрат зараховуються до державного бюджету.[Порядок відбору](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/215-94-%D0%BF) таких зразків визначається Кабінетом Міністрів України;

*{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 згідно з абзацом другим пункту 1 Прикінцевих положень цього Закону}*

*{Пункт 3 частини першої статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran99#n99)*}*

4) проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію, у тому числі харчові продукти, відповідно до закону;

*{Пункт 4 частини першої статті 26 в редакції Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran100#n100)*}*

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;

*{Пункт 6 частини першої статті 26 виключено на підставі Закону*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran524#n524)*}*

7) забороняти суб'єктам господарювання реалізацію споживачам продукції:

*{Підпункт "а" пункту 7 частини першої статті 26 виключено на підставі Закону*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran526#n526)*}*

б) яка підлягає обов’язковій сертифікації в державній системі сертифікації, але в документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності;

*{Підпункт "б" пункту 7 частини першої статті 26 в редакції Закону*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran527#n527)*}*

*{Підпункт "в" пункту 7 частини першої статті 26 виключено на підставі Закону*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran529#n529)*}*

г) забороняти суб’єктам господарювання реалізацію неправильно маркованих харчових продуктів або непридатних харчових продуктів;

*{Підпункт "г" пункту 7 частини першої статті 26 в редакції Закону*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran102#n102)*}*

ґ) яка є фальсифікованою;

8) приймати рішення про:

а) припинення суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг реалізації та виробництва продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров’я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, - до усунення виявлених недоліків;

*{Підпункт "а" пункту 8 частини першої статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 124-VIII від 15.01.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/124-19/paran530#n530)*}*

б) тимчасове припинення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі (секцій, відділів), послуг складів підприємств оптової і роздрібної 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;

*{Пункт 8 частини першої статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran104#n104)*}*

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 вимірювальної техніки, за допомогою яких здійснюється обслуговування споживачів, з подальшим повідомленням про це центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері метрологічного нагляду;

*{Пункт 9 частини першої статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законами*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran94#n94)*,*[*№ 1314-VII від 05.06.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1314-18/paran348#n348)*}*

10) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів;

11) передавати матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки кримінального правопорушення, органам досудового розслідування;

*{Пункт 11 частини першої статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 4652-VI від 13.04.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4652-17/paran711#n711)*}*

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

Справи про адміністративні правопорушення розглядаються за місцезнаходженням центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, а на території Автономної Республіки Крим - органу виконавчої влади Автономної Республіки Крим у сфері захисту прав споживачів;

*{Абзац другий пункту 12 статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законами*[*№ 3530-VI від 16.06.2011*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3530-17/paran3#n3)*,*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran91#n91)*}*

13) накладати на суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, стягнення, передбачені [статтею 23](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran504#n504) цього Закону, в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України.

2. Результати перевірок суб'єктів господарювання службовими особами центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, оформлюються відповідними актами.

*{Частина друга статті 26 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran91#n91)*}*

**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 законом.

*{Стаття 27 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 1602-VII від 22.07.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1602-18/paran105#n105)*}*

**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 центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою продукції;

*{Пункт 3 частини першої статті 28 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran95#n95)*}*

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 центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів

*{Назва статті 32 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran96#n96)*}*

1. Службова особа центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, при виконанні своїх службових обов'язків перебуває під захистом закону.

Держава гарантує захист життя, здоров'я, честі, гідності та майна службової особи центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, і членів її сім'ї від злочинних посягань та інших протиправних дій.

2. Службові особи центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, підлягають загальнообов’язковому державному соціальному страхуванню відповідно до законодавства про загальнообов’язкове державне соціальне страхування.

*{Частина друга статті 32 в редакції Закону* [*№ 77-VIII від 28.12.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/77-19/paran725#n725)*}*

3. Образа службової особи центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, а також опір, погроза, насильство та інші дії, які перешкоджають виконанню покладених на неї завдань, тягнуть за собою встановлену законом відповідальність.

*{Абзац другий частини третьої статті 32 виключено на підставі Закону* [*№ 77-VIII від 28.12.2014*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/77-19/paran727#n727)*}*

Шкода (збитки), завдані майну службової особи центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист 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.

*{Текст статті 32 із змінами, внесеними згідно із Законом*[*№ 5463-VI від 16.10.2012*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5463-17/paran96#n96)*}*

**Розділ V**  
**ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

1. Цей Закон набирає чинності з дня його опублікування.

Положення [першого речення пункту 3 частини першої статті 26](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/paran551#n551) 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** | **Л.КРАВЧУК** |
| **м. Київ,**  **12 травня 1991 року**  **№ 1023-XII** |  |

|  |
| --- |
| http://zakonst.rada.gov.ua/images/gerb.gif |
| **КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**  **РОЗПОРЯДЖЕННЯ** |
| **від 29 березня 2017 р. № 217-р**  **Київ** |

**Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року**

1. Схвалити [Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80#n9), що додається.

2. Міністерству економічного розвитку і торгівлі разом з іншими заінтересованими центральними органами виконавчої влади розробити та подати у місячний строк Кабінетові Міністрів України в установленому порядку план заходів щодо реалізації Концепції, схваленої цим розпорядженням.

3. Визнати таким, що втратило чинність,[розпорядження Кабінету Міністрів України від 5 червня 2013 р. № 777](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/777-2013-%D1%80) “Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів” (Офіційний вісник України, 2013 р., № 81, ст. 3005).

|  |  |
| --- | --- |
| **Прем'єр-міністр України** | **В.ГРОЙСМАН** |
| **Інд. 67** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **СХВАЛЕНО**  **розпорядженням Кабінету Міністрів України**  **від 29 березня 2017 р. № 217-р** |

**КОНЦЕПЦІЯ**  
**державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року**

**Проблема, яка потребує розв’язання**

З часу отримання Україною незалежності фактично зберігся застарілий підхід до побудови та розвитку системи захисту прав споживачів, коли у відповідній сфері переважають контрольно-наглядові функції держави з фіксацією фактичного становища щодо порушення прав споживачів на внутрішньому ринку. При цьому не застосовується превентивний підхід для недопущення та попередження таких порушень. Відповідальність суб’єктів господарювання за порушення прав споживачів не забезпечує попередження повторних порушень таких прав. Споживач також є беззахисним у відносинах, які виникають на ринку, що перебуває у стані природної монополії, та на суміжних ринках у сфері теплопостачання і централізованого водопостачання та водовідведення, перероблення і захоронення побутових відходів.

Споживачі в Україні не захищені державою і законом внаслідок декларативного характеру проголошених прав та відсутності механізмів їх  реалізації та відновлення.

Відсутність цілісної системи державного нагляду (контролю) призводить до виникнення конкурентних переваг для недобросовісного бізнесу. Отже, внутрішній споживчий ринок більш ризикований та небезпечний для споживачів, порушення прав яких набули масового характеру. Більшість суб’єктів господарювання (виробників) втрачають свою конкурентоспроможність як усередині країни, так і на спільному з ЄС ринку. Поширення на внутрішньому ринку небезпечної продукції та продукції неналежної якості стає все більш загрозливим для здоров’я і життя населення.

На державному рівні не створено систему реалізації європейського принципу презумпції невинності споживача, доступну та прозору систему досудового розгляду скарг і реагування на результати незалежних споживчих досліджень.

Крім того, в Україні недооцінена роль громадянського суспільства, зокрема громадських об’єднань споживачів. Водночас в європейській практиці успішно здійснюються заходи з державної підтримки діяльності неурядових організацій, що дає можливість більш ефективно використовувати ресурси у вирішенні питань інформування, консультування, споживчої освіти, визначення загроз, моніторингу ринку, здійснення контролю за виконанням органами державної влади своїх функцій, попередження виникнення корупціогенних факторів.

Система захисту прав споживачів у європейських країнах посідає одне із провідних місць у процесі формування економічної та соціальної політики. Європейські підходи до стимулювання громадянської активності споживачів та залучення незалежних споживчих організацій постійно перебувають у центрі уваги Європейської Комісії та урядів країн ЄС. Обізнані, поінформовані і наділені реальними правами споживачі є двигуном економічних змін, їх вибір стимулює впровадження інновацій та розвиток економіки.

Метою реалізації споживчої політики ЄС визначено  стабільний розвиток внутрішнього ринку ЄС та поточний вплив Європейської Комісії на повсякденне життя громадян ЄС, який здійснюється шляхом забезпечення пріоритетності потреб споживачів.

Тож під час розроблення та прийняття законодавчих актів необхідно врахувати такі міжнародні документи з питань захисту прав споживачів, як Керівні принципи ООН для захисту прав споживачів, [Хартія основних прав Європейського Союзу](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/994_524), директиви ЄС з актуальних  проблем захисту прав споживачів.

**Мета і строки реалізації цієї Концепції**

Підписавши [Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами - членами, з іншої сторони](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/984_011), ратифіковану [Верховною Радою України](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1678-18) у вересні 2014 року (далі - Угода про асоціацію), Україна взяла на себе зобов’язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

Метою цієї Концепції є створення та впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС.

Основними завданнями цієї Концепції є:

гармонізація системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками ЄС;

адаптація у повному обсязі національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС відповідно до зобов’язань України, передбачених [Угодою про асоціацію](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/984_011);

забезпечення конституційних гарантій безпеки та якості споживання, в тому числі шляхом унеможливлення зниження досягнутого рівня захисту прав споживачів;

створення умов для впровадження та розвитку споживчої освіти всіх рівнів, підвищення рівня споживчої грамотності;

забезпечення впровадження прозорих та ефективних механізмів взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування, громадських об’єднань споживачів, представників бізнесу у сфері здійснення захисту прав споживачів;

удосконалення інформації для споживачів про товари та послуги на споживчому ринку, яка повинна бути доступною, об’єктивною, достовірною та своєчасно наданою в тому числі інформація, що надається з використанням Інтернету, для попередження про потенційні ризики і небезпеку споживання;

забезпечення прозорості зворотного зв’язку між споживачами та всіма органами виконавчої влади щодо звернень і скарг споживачів, компенсації шкоди, завданої споживачам у разі порушення їх прав;

створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів;

забезпечення участі споживачів у процесах формування та реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів, реформування системи захисту прав споживачів, стандартизації, інформаційно-аналітичного забезпечення і моніторингу діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування і громадських об’єднань у сфері захисту прав споживачів;

сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку;

забезпечення поширення дії [Закону України](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/1023-12) “Про захист прав споживачів” на всі види товарів, послуг і робіт для споживачів;

усунення можливостей для несправедливих торгівельних практик, які перешкоджають функціонуванню внутрішнього ринку, та внесення до споживчих контрактів умов щодо обмеження прав споживачів;

забезпечення спрощеної процедури судового розгляду споживчих спорів, зміни судових підходів під час розгляду споживчих позовів у частині надання доказів, відшкодування моральної шкоди, розгляду справ щодо невизначеного кола осіб з метою створення справедливого, доступного, оперативного судового порядку врегулювання споживчих спорів;

створення механізмів для реалізації органами місцевого самоврядування повноважень із захисту прав споживачів;

підвищення ефективності системи захисту споживачів від небезпечної продукції, що може заподіяти шкоду життю, здоров’ю, майну споживачів, навколишньому природному середовищу, в тому числі шляхом підвищення ефективності державного ринкового нагляду;

забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється суб’єктами господарювання за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж, у тому числі Інтернету;

забезпечення державної підтримки громадських об’єднань споживачів, їх активної участі у процесах прийняття державних рішень, важливих для споживачів, створення чітких і прозорих механізмів публічного обговорення підготовки та прийняття таких рішень;

приділення уваги захисту прав вразливих категорій споживачів, зокрема осіб з вадами розумового та фізичного розвитку.

Концепцію передбачається реалізувати протягом 2017-2020 років.

**Шляхи і способи розв’язання проблеми**

Концепція визначає шляхи і заходи, яких необхідно вжити для забезпечення високого рівня захисту прав споживачів.

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, повинен спрямовувати свою діяльність на дотримання законних прав споживачів та захист таких прав у разі їх порушення.

Розв’язання проблем можливе шляхом застосування комплексного підходу до вирішення питань захисту прав споживачів, що передбачає розвиток та взаємодію всіх складових системи захисту прав споживачів в Україні, зокрема правового забезпечення, державного захисту прав споживачів, ринкового та громадського захисту прав споживачів, на принципах:

превентивності;

прозорості;

пріоритетності інтересів споживачів;

непорушності їх конституційних прав;

цілісності системи захисту прав споживачів в Україні з урахуванням усіх видів товарів, робіт і послуг.

Реалізація цієї Концепції передбачає:

забезпечення відповідності національного законодавства з питань захисту прав споживачів законодавству ЄС;

суворе дотримання законних прав споживачів і конституційних гарантій держави для безпечного та якісного споживання;

створення дієвих систем консультування споживачів, підвищення рівня загальної правової грамотності, ступеня поінформованості, впевненості та впливовості споживачів на розвиток внутрішнього ринку;

забезпечення пріоритетності потреб споживачів;

створення умов для розвитку споживчої освіти всіх рівнів;

стабільний розвиток внутрішнього ринку;

компенсацію шкоди, завданої споживачам у разі порушення їх прав;

ефективне реагування на звернення та скарги споживачів;

підвищення ролі організацій громадянського суспільства, які представляють інтереси споживачів і залучені до розв’язання суспільно важливих проблем;

координацію діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів;

підвищення кваліфікації фахівців та рівня державного управління у сфері захисту прав споживачів;

забезпечення ефективності реформи системи захисту прав споживачів відповідно до[Стратегії сталого розвитку “Україна-2020”](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/5/2015/paran10#n10) та її реалізації за участю громадських об’єднань споживачів.

**Очікувані результати**

Реалізація цієї Концепції сприятиме створенню та впровадженню сучасної ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах ЄС з урахуванням кращих практик країн ЄС.

Реалізація цієї Концепції дасть можливість забезпечити:

адаптацію у повному обсязі національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС відповідно до зобов’язань України, передбачених [Угодою про асоціацію](http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/984_011);

підвищення рівня превентивного захисту прав споживачів для недопущення та/або зменшення кількості порушень прав споживачів;

підвищення рівня освіти та поінформованості населення щодо споживчих прав та механізмів їх захисту;

усунення з ринку недобросовісних підприємців і нечесних підприємницьких практик;

наближення рівня вітчизняних стандартів життя та споживання до визнаних в ЄС;

підвищення рівня довіри громадян до державної системи захисту прав споживачів.

**Обсяг фінансових, матеріально-технічних, трудових ресурсів**

Фінансування заходів з реалізації цієї Концепції здійснюється за рахунок коштів державного бюджету, що передбачаються на утримання відповідних органів державної влади, міжнародної технічної допомоги, а також інших джерел, не заборонених законодавством.

Обсяг фінансування, матеріально-технічних і трудових ресурсів, необхідних для реалізації цієї Концепції, визначається щороку з урахуванням можливостей джерел фінансування.

|  |
| --- |
| http://zakonst.rada.gov.ua/images/gerb.gif |
| **КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**  **РОЗПОРЯДЖЕННЯ** |
| **від 27 грудня 2017 р. № 983-р** **Київ** |

**Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року**

1. Затвердити [план заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/983-2017-%D1%80#n12), що додається.

2. Міністерствам та іншим центральним органам виконавчої влади, місцевим держадміністраціям:

забезпечити виконання затвердженого цим розпорядженням плану заходів;

подавати щороку до 15 лютого Міністерству економічного розвитку і торгівлі інформацію про стан виконання зазначеного плану заходів для її узагальнення та подання до 15 березня Кабінетові Міністрів України.

|  |  |
| --- | --- |
| **Прем'єр-міністр України** | **В.ГРОЙСМАН** |
| **Інд. 67** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ЗАТВЕРДЖЕНО** **розпорядженням Кабінету Міністрів України** **від 27 грудня 2017 р. № 983-р** |

**ПЛАН ЗАХОДІВ**  
**з реалізації**[**Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року**](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80/paran9#n9)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Найменування заходу | | Відповідальні за виконання | Строк виконання | Індикатор виконання |
| Удосконалення законодавства у сфері захисту прав споживачів | | | | |
| 1. | Забезпечення супроводження у Верховній Раді України проекту Закону України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів" (реєстраційний номер 5548) | Мінекономрозвитку | до прийняття Закону України | прийняття Закону України |
| 2. | Забезпечення супроводження у Верховній Раді України проектів Законів України:  Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг (реєстраційний номер 2456-д);  Про страхування (реєстраційний номер 1797-1);  Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів (реєстраційний номер 3670);  Про Фонд гарантування страхових виплат за договорами страхування життя (реєстраційний номер 0958);  Про фінансовий лізинг (реєстраційний номер 6395);  Про кредитні спілки (реєстраційний номер 6405) | Нацкомфінпослуг (за згодою) | до прийняття Законів України | прийняття Законів України |
| 3. | Вжиття заходів до забезпечення проведення Європейською Комісією офіційного оцінювання відповідності [Закону України](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12)"Про захист прав споживачів" відповідним актам законодавства ЄС | Мінекономрозвитку  МЗС | 2017-2018 роки | надіслання до Європейської Комісії в установленому порядку відповідного звернення |
| 4. | Подання в установленому порядку на розгляд Кабінету Міністрів України за результатами офіційного оцінювання, проведеного Європейською Комісією, у разі потреби пропозицій щодо внесення змін до[Закону України](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12) "Про захист прав споживачів" | Мінекономрозвитку | 2018-2020 роки | приведення [Закону України](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12) "Про захист прав споживачів" у відповідність з відповідними актами законодавства ЄС у разі потреби |
| 5. | Розроблення проекту закону щодо внесення змін до деяких законодавчих актів, у якому передбачити:  імплементацію законодавчих актів Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів, зокрема директив, передбачених Угодою про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони;  поширення дії [Закону України](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12) "Про захист прав споживачів" на всі види продукції (харчової та нехарчової), послуг і робіт для споживачів;  створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів;  сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку;  захист прав споживачів у сфері електронної торгівлі;  захист прав вразливих категорій споживачів, зокрема осіб з вадами розумового та фізичного розвитку | Мінекономрозвитку  заінтересовані центральні органи виконавчої влади  громадські об'єднання споживачів (за згодою) | 2020 рік | подання на розгляд Кабінету Міністрів України проекту Закону України |
| Розвиток взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями споживачів, представниками бізнесу | | | | |
| 6. | Проведення семінарів для представників громадських об'єднань споживачів та суб'єктів господарювання (виробників, імпортерів та розповсюджувачів продукції) з метою обговорення питання необхідності додержання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів | Держпродспоживслужба  Нацкомфінпослуг (за згодою)  Київський національний торговельно-економічний  університет (за згодою) | 2017-2020 роки | розміщення звіту про проведені семінари на офіційному веб-сайті Держпродспоживслужби |
| 7. | Проведення нарад, семінарів, засідань за круглим столом щодо обговорення проблемних питань у сфері захисту прав споживачів та шляхів їх вирішення | Держпродспоживслужба Мінекономрозвитку  інші заінтересовані центральні органи виконавчої влади  Нацкомфінпослуг (за згодою)  НКРЕКП (за згодою)  органи місцевого самоврядування (за згодою)  громадські об'єднання споживачів (за згодою) | постійно | проведення нарад, семінарів, засідань за круглим столом |
| 8. | Вивчення європейського досвіду щодо створення та функціонування консультаційних центрів для споживачів | Мінекономрозвитку  Мінагрополітики  Держпродспоживслужба  Нацкомфінпослуг (за згодою)  НКРЕКП (за згодою)  Антимонопольний комітет  НКРЗІ (за згодою)  Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою)  громадські об'єднання споживачів (за згодою) | 2018-2019 роки | подання на розгляд Кабінету Міністрів України пропозицій щодо доцільності створення консультаційних центрів для споживачів в Україні |
| 9. | Включення до програм соціально-економічного та культурного розвитку питань захисту прав споживачів | органи місцевого самоврядування (за згодою)  громадські об'єднання споживачів (за згодою) | 2019 рік | затверджені програми |
| Інформаційна підтримка споживачів | | | | |
| 10. | Забезпечення функціонування системи оперативного взаємного сповіщення про продукцію, що становить серйозний ризик | Мінекономрозвитку  ДФС  інші заінтересовані центральні органи виконавчої влади | 2017-2020 роки | функціонування інформаційної системи про продукцію, що становить серйозний ризик |
| 11. | Створення на офіційних веб-сайтах державних органів окремих розділів для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів | Мінекономрозвитку  Мінагрополітики  МОЗ  МОН  Держпродспоживслужба  Нацкомфінпослуг (за згодою)  НКРЕКП (за згодою)  НКРЗІ (за згодою) | -"- | постійна інформаційна підтримка споживачів |
| 12. | Надання органам місцевого самоврядування рекомендацій щодо створення на власних офіційних веб-сайтах окремих розділів для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів | Мінекономрозвитку  органи місцевого самоврядування (за згодою) | 2017-2018 роки | -"- |
| 13. | Виготовлення та розповсюдження друкованих інформаційних матеріалів для громадян щодо їх прав як споживачів | Держпродспоживслужба  Мінекономрозвитку | 2018-2020 роки | -"- |
| 14. | Створення консультаційно-інформаційних служб "гаряча лінія" з питань захисту прав споживачів в місцевих органах виконавчої влади | місцеві держадміністрації | 2018-2019 роки | створені консультаційно-інформаційні служби "гаряча лінія" |
| 15. | Висвітлення на офіційному веб-сайті Держпродспоживслужби публікацій щодо випробувань споживчих товарів, проведених в акредитованих лабораторіях на замовлення громадських об'єднань споживачів, та сприяння розміщенню таких публікацій у засобах масової інформації | Держпродспоживслужба | постійно | постійна інформаційна підтримка споживачів |
| 16. | Проведення аналізу звернень споживачів структурними підрозділами з питань захисту прав споживачів при виконавчих органах місцевих рад | органи місцевого самоврядування (за згодою) | щороку | надання Мінекономрозвитку інформації про результати аналізу звернень споживачів |
| Освітні та просвітні програми з питань захисту прав споживачів | | | | |
| 17. | Забезпечення розроблення професійних програм підвищення кваліфікації державних службовців органів виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів та посадових осіб органів місцевого самоврядування, з урахуванням європейського та міжнародного досвіду | НАДС  МОН  Мінеконорозвитку  Мінагрополітики  Держпродспоживслужба  органи місцевого  самоврядування (за згодою)  Національна академія державного управління при Президентові України (за згодою)  Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою)  інші заклади освіти (за згодою)  громадські об'єднання споживачів (за згодою) | 2017-2019 роки | розроблені професійні програми |
| 18. | Проведення навчання з питань захисту прав споживачів державних службовців центральних та місцевих органів виконавчої влади, посадових осіб органів місцевого самоврядування | НАДС  Національна академія державного управління при Президентові України (за згодою)  Держпродспоживслужба  інші заінтересовані органи виконавчої влади  органи місцевого самоврядування (за згодою)  Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою)  інші заклади освіти (за згодою) | 2018-2020 роки | забезпечення органів виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів, та органів місцевого самоврядування кваліфікованими кадрами |
| 19. | Підготовка та видання навчальних посібників (матеріалів) з питань захисту прав споживачів | МОН  Мінекономрозвитку  Держпродспоживслужба  заінтересовані центральні органи виконавчої влади  Нацкомфінпослуг (за згодою)  органи місцевого самоврядування (за згодою)  громадські об'єднання споживачів (за згодою)  Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою) | 2019-2020 роки | забезпечення закладів освіти навчальними матеріалами |
| 20. | Удосконалення та затвердження навчальних програм курсу за вибором "Основи споживчих знань" для початкової, основної та старшої школи | МОН  Інститут модернізації змісту освіти (за згодою) | 2019 рік | затверджені навчальні програми для закладів загальної середньої освіти курсу за вибором "Основи споживчих знань" |
| 21. | Організація та проведення конкурсу "Молодь тестує якість" | МОН  Інститут модернізації змісту освіти (за згодою)  Національна академія педагогічних наук (за згодою) | щороку | проведення конкурсу "Молодь тестує якість" |
| 22. | Включення в навчальну програму з громадянської освіти для 10-11 класів закладів загальної середньої освіти питань щодо споживчих знань | МОН | 2018 рік | підвищення споживчої освіти в закладах загальної середньої освіти |
| 23. | Розроблення методичних рекомендацій з питань споживчої освіти для вчителів закладів загальної середньої освіти | МОН  Інститут модернізації змісту освіти (за згодою) | -"- | підвищення споживчої освіти в закладах загальної середньої освіти |
| 24. | Проведення семінарів з питань споживчої освіти для методистів інститутів післядипломної педагогічної освіти | МОН  Інститут модернізації змісту освіти (за згодою)  Національна академія педагогічних наук (за згодою) | 2018-2020 роки | підвищення кваліфікації методистів інститутів післядипломної педагогічної освіти у сфері захисту прав споживачів |
| 25. | Розроблення освітніх програм підготовки фахівців освітнього рівня бакалавр, магістр за спеціалізацією "Експертиза товарів та послуг" | заклади вищої освіти (за згодою)  МОН | 2019-2020 роки | підготовка фахівців у сфері захисту прав споживачів |

http://zakonst.rada.gov.ua/images/gerb.gif

**КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**

**П О С Т А Н О В А   
 від 15 червня 2006 р. N 833   
 Київ**

**Про затвердження Порядку провадження   
 торговельної діяльності та правил торговельного   
 обслуговування на ринку споживчих товарів**

*{ Назва Постанови із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ   
 N 706 (* [*706-2011-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) *) від 29.06.2011 }*

*{ Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ   
 N 1178 (* [*1178-2007-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1178-2007-%D0%BF) *) від 26.09.2007   
 N 1200 (* [*1200-2009-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1200-2009-%D0%BF) *) від 11.11.2009   
 N 706 (* [*706-2011-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) *) від 29.06.2011   
 N 849 (* [*849-2011-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/849-2011-%D0%BF) *) від 10.08.2011   
 N 226 (* [*226-2013-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/226-2013-%D0%BF) *) від 04.03.2013   
 N 235 (* [*235-2013-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/235-2013-%D0%BF) *) від 08.04.2013   
 N 136 (* [*136-2017-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/136-2017-%D0%BF) *) від 10.03.2017 }*

Кабінет Міністрів України **п о с т а н о в л я є**:

1. Затвердити Порядок провадження торговельної діяльності та   
правила торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів,   
що додаються.

*{ Пункт 1 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 706   
(* [*706-2011-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) *) від 29.06.2011 }*

2. Визнати такими, що втратили чинність, постанови Кабінету   
Міністрів України згідно з переліком, що додається.

Прем'єр-міністр України Ю.ЄХАНУРОВ

Інд. 21

ЗАТВЕРДЖЕНО   
 постановою Кабінету Міністрів України   
 від 15 червня 2006 р. N 833

**ПОРЯДОК   
 провадження торговельної діяльності та   
 правила торговельного обслуговування   
 на ринку споживчих товарів**

*{ Назва Порядку із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 706   
(* [*706-2011-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) *) від 29.06.2011 }*

Загальна частина

1. Ці Порядок та правила визначають загальні умови   
провадження торговельної діяльності суб'єктами оптової торгівлі,   
роздрібної торгівлі, закладами ресторанного господарства, основні   
вимоги до торговельної мережі, мережі закладів ресторанного   
господарства і торговельного обслуговування споживачів (покупців),   
які придбавають товари у підприємств, установ та організацій   
незалежно від організаційно-правової форми і форми власності,   
фізичних осіб - підприємців та іноземних юридичних осіб, що   
провадять підприємницьку діяльність на території України (далі -   
суб'єкти господарювання).

*{ Пункт 1 в редакції Постанови КМ N 706 (* [*706-2011-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) *) від   
29.06.2011 }*

2. У цих Порядку та правилах терміни вживаються у значенні,   
наведеному у ДСТУ 4303-2004 "Роздрібна та оптова торгівля. Терміни   
та визначення понять" і ДСТУ 4281-2004 "Заклади ресторанного   
господарства. Класифікація".

3. Торговельна діяльність провадиться суб'єктами   
господарювання у сфері роздрібної та оптової торгівлі, а також   
ресторанного господарства.

4. Торговельна діяльність регулюється Господарським   
( [436-15](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/436-15) ) і Цивільним ( [435-15](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/435-15) ) кодексами України, Законом   
України "Про захист прав споживачів" ( [1023-12](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1023-12) ), іншими актами   
законодавства, а також цим Порядком.

4-1. Особливості продажу окремих груп продовольчих та   
непродовольчих товарів, здійснення різних видів торгівлі, роботи   
закладів ресторанного господарства регулюються правилами, які   
затверджуються Мінекономіки за погодженням з Мінфіном, крім   
випадків, установлених законом.

*{ Порядок доповнено пунктом 4-1 згідно з Постановою КМ N 1178   
(* [*1178-2007-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1178-2007-%D0%BF) *) від 26.09.2007; із змінами, внесеними згідно з   
Постановою КМ N 1200 (* [*1200-2009-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1200-2009-%D0%BF) *) від 11.11.2009 }*

**Порядок провадження торговельної діяльності**

5. Суб'єкт господарювання провадить торговельну діяльність   
після його державної реєстрації, а у випадках, передбачених   
законодавчими актами, за наявності відповідних документів   
дозвільного характеру та ліцензії.

*{ Пункт 5 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 136   
(* [*136-2017-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/136-2017-%D0%BF) *) від 10.03.2017 }*

6. Суб'єкт господарювання може мати:

торговельні об'єкти оптової торгівлі, складське приміщення   
або мережу складів - для провадження оптової торговельної   
діяльності;

роздрібну, дрібнороздрібну торговельну мережу - для   
провадження роздрібної торговельної діяльності;

мережу закладів ресторанного господарства (ресторани, кафе,   
кафетерії тощо) - для здійснення ресторанного обслуговування.

*{ Пункт 6 в редакції Постанови КМ N 706 (* [*706-2011-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) *) від   
29.06.2011 }*

7. Торговельними об'єктами є:

1) у сфері оптової торгівлі:

склад товарний (універсальний, спеціалізований, змішаний);

магазин-склад;

2) у сфері роздрібної торгівлі:

магазин, який може бути:

- продовольчим, непродовольчим, змішаним (за товарною   
спеціалізацією);

- універсальним, спеціалізованим, вузькоспеціалізованим,   
комбінованим, неспеціалізованим (за товарним асортиментом);

- з індивідуальним обслуговуванням, самообслуговуванням,   
торгівлею за зразками, торгівлею за замовленням (за методом   
продажу товарів);

павільйон;

кіоск, ятка;

палатка, намет;

лоток, рундук;

склад товарний;

крамниця-склад, магазин-склад.

*{ Пункт 7 в редакції Постанови КМ N 706 (* [*706-2011-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) *) від   
29.06.2011 }*

8. Заклад ресторанного господарства розміщується у спеціально   
призначеному та обладнаному приміщенні.

9. Торговельні об'єкти розміщуються в установленому порядку.

10. Суб'єкти господарювання повинні забезпечити:

відповідність приміщення (місця) для провадження діяльності у   
сфері торгівлі і ресторанного господарства необхідним санітарним   
нормам, а технічного стану приміщення (місця), будівлі та   
устаткування - вимогам нормативних документів щодо зберігання,   
виробництва та продажу відповідних товарів, а також охорони праці;

наявність на видному та доступному місці куточка покупця, в   
якому розміщується інформація про найменування власника або   
уповноваженого ним органу, книга відгуків та пропозицій, адреси і   
номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів;

розміщення ліцензії відповідно до встановлених законодавством   
вимог; { Абзац четвертий пункту 10 із змінами, внесеними згідно з   
Постановою КМ N 136 ( [136-2017-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/136-2017-%D0%BF) ) від 10.03.2017 }

продаж товарів та їх обмін згідно з установленими правилами і   
нормами. { Абзац п'ятий пункту 10 із змінами, внесеними згідно з   
Постановою КМ N 706 ( [706-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) ) від 29.06.2011 }

На вимогу споживача (покупця) відповідальний працівник   
суб'єкта господарювання повинен надати йому цей Порядок, Закон   
України "Про захист прав споживачів" ( [1023-12](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1023-12) ), санітарні норми,   
правила продажу окремих видів товарів відповідно до спеціалізації   
суб'єкта господарювання. { Абзац шостий пункту 10 із змінами,   
внесеними згідно з Постановами КМ N 706 ( [706-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) ) від   
29.06.2011, N 136 ( [136-2017-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/136-2017-%D0%BF) ) від 10.03.2017 }

10-1. За рішенням суб'єкта господарювання етикетування   
товарів або інструкції про їх застосування (в установлених   
випадках) можуть містити поруч із текстом, викладеним державною   
мовою, його переклад регіональною мовою або мовою меншини, іншими   
мовами.

*{ Порядок доповнено пунктом 10-1 згідно з Постановою КМ N 226   
(* [*226-2013-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/226-2013-%D0%BF) *) від 04.03.2013 }*

11. Суб'єкт господарювання самостійно вирішує питання   
забезпечення торговельних приміщень (місць) обладнанням   
(холодильним, підйомно-транспортним, ваговимірювальним тощо),   
реєстраторами розрахункових операцій відповідно до законодавства   
та нормативних документів.

Засоби вимірювальної техніки, що використовуються у   
торговельній діяльності, повинні бути у справному стані, мати   
повірочне тавро та проходити періодичну повірку в установленому   
законодавством порядку. { Абзац другий пункту 11 із змінами,   
внесеними згідно з Постановою КМ N 136 ( [136-2017-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/136-2017-%D0%BF) ) від   
10.03.2017 }

12. На фасаді торговельного об'єкта розміщується вивіска із   
зазначенням найменування суб'єкта господарювання. Біля входу до   
торговельного об'єкта на видному місці розміщується інформація про   
режим роботи.

У разі здійснення виїзної (виносної) торгівлі, а також   
продажу товарів з використанням інших нестаціонарних засобів на   
робочому місці продавця встановлюється табличка із зазначенням   
прізвища, імені та по батькові продавця, а також відомості про   
суб'єкта господарювання, що організував торгівлю:

для юридичної особи - найменування, адреси і номера телефону;

для фізичної особи - підприємця - прізвища, імені та по   
батькові. { Абзац четвертий пункту 12 із змінами, внесеними згідно   
з Постановою КМ N 849 ( [849-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/849-2011-%D0%BF) ) від 10.08.2011 }

Усі відомості оформляються відповідно до законодавства про   
мови.

13. Режим роботи торговельного об'єкта та закладу   
ресторанного господарства, що належать до комунальної власності,   
встановлюється органами місцевого самоврядування відповідно до   
законодавства. { Абзац перший пункту 13 в редакції Постанови КМ   
N 706 ( [706-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) ) від 29.06.2011 }

Для закладу ресторанного господарства, який обслуговує   
споживачів на підприємствах, в установах та організаціях, режим   
роботи встановлюється суб'єктом господарювання за домовленістю з   
їх адміністрацією.

У разі закриття торговельного об'єкта для проведення   
санітарних заходів, ремонту, технічного переобладнання та   
проведення інших робіт суб'єкт господарювання повинен розмістити   
поряд з інформацією про режим роботи оголошення про дату та період   
закриття.

Під час оптового продажу суб'єкт господарювання може   
здійснювати повний чи обмежений цикл збутових операцій з переходом   
права власності на товар або обмежений цикл операцій   
обслуговування без переходу права власності на товар. { Пункт 13   
доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ N 706   
( [706-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) ) від 29.06.2011 }

Оптовий продаж споживчих товарів може здійснюватися на   
оптових ярмарках, виставках-продажу, оптових продовольчих ринках,   
товарних аукціонах та за допомогою засобів зв'язку. { Пункт 13   
доповнено новим абзацом згідно з Постановою КМ N 706   
( [706-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) ) від 29.06.2011 }

14. Заклад ресторанного господарства:

забезпечує наявність асортименту продукції, що затверджується   
відповідно до типу закладу або класу (ресторан, бар) його   
власником (керівником);

виготовляє продукцію з дотриманням вимог, передбачених   
нормативними документами, а також має право розробляти і   
виготовляти фірмові страви, технологічна документація яких   
затверджується в установленому порядку.

15. Торговельна діяльність суб'єкта господарювання   
припиняється у порядку, встановленому законодавством.

**Правила торговельного обслуговування   
 споживачів (покупців)**

*{ Назва Розділу в редакції Постанови КМ N 706 (* [*706-2011-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) *) від   
29.06.2011 }*

16. Працівники суб'єкта господарювання зобов'язані   
забезпечити реалізацію прав споживачів, визначених Законом України   
"Про захист прав споживачів" ( [1023-12](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1023-12) ), виконувати ці правила та   
вимоги інших нормативно-правових актів, що регулюють торговельну   
діяльність. Працівники, залучені до виготовлення, зберігання та   
реалізації харчових продуктів і продовольчої сировини, зобов'язані   
мати спеціальну підготовку.

17. Забороняється продаж товарів, що не мають відповідного   
маркування, етикетування або інструкції про їх застосування (в   
установлених випадках), а також належного товарного вигляду, на   
яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням   
вимог нормативних документів, строк придатності яких минув, а   
також тих, що надійшли без документів, передбачених   
законодавством, зокрема які засвідчують їх якість та безпеку.

*{ Пункт 17 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 226   
(* [*226-2013-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/226-2013-%D0%BF) *) від 04.03.2013 }*

17-1. Забороняється продаж товарів, які імітують продовольчі   
товари (мають їх форму, запах, колір, вигляд, оформлення,   
маркування, об’єм або розмір) і ставлять під загрозу безпеку або   
здоров’я споживачів, зокрема дітей, які можуть сплутати їх з   
продовольчими товарами, покласти до рота, смоктати або їсти, що   
може призвести до задухи, інтоксикації, перфорації або   
непрохідності шлунково-кишкового тракту.

*{ Порядок доповнено пунктом 17-1 згідно з Постановою КМ N 136   
(* [*136-2017-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/136-2017-%D0%BF) *) від 10.03.2017 }*

18. У документах на товари, що підлягають обов'язковій   
сертифікації в державній системі сертифікації, повинні зазначатися   
реєстраційні номери сертифіката відповідності чи свідоцтва про   
визнання відповідності.

*{ Пункт 18 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ N 235   
(* [*235-2013-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/235-2013-%D0%BF) *) від 08.04.2013, N 136 (* [*136-2017-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/136-2017-%D0%BF) *) від   
10.03.2017 }*

19. Забороняється безпідставне вилучення, приховання або   
затримання реалізації виставлених для продажу товарів.

Забороняється примушувати покупця придбавати товари   
неналежної якості або непотрібного йому асортименту.

Не допускається продаж товарів, вільна реалізація яких   
заборонена.

Обслуговування окремих категорій громадян, яким згідно із   
законодавством надаються відповідні пільги, як правило,   
здійснюється в спеціально відведених торговельних приміщеннях   
(відділах, секціях).

20. Продаж товарів та продукції, виготовленої у закладі   
ресторанного господарства, здійснюється суб'єктом господарювання   
за цінами, що встановлюються відповідно до законодавства.

Ціни на товари і продукцію зазначаються на ярликах (цінниках)   
або у покажчиках цін, у сфері ресторанного господарства - на   
ярликах (цінниках) на закуплені товари та у прейскурантах і меню   
на продукцію, виготовлену в закладі ресторанного господарства.

21. Суб'єкт господарювання зобов'язаний:

надавати споживачеві (покупцеві) у доступній формі необхідну,   
достовірну та своєчасну інформацію про товари; { Абзац другий   
пункту 21 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 706   
( [706-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) ) від 29.06.2011 }

усіляко сприяти споживачеві (покупцеві) у вільному виборі   
товарів і додаткових послуг, на його вимогу провести перевірку   
якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів з   
наданням йому контрольно-вимірювальних приладів, документів, які   
підтверджують якість, безпеку, ціну товарів; { Абзац третій пункту   
21 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 706   
( [706-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) ) від 29.06.2011 }

забезпечити можливість використання електронних платіжних   
засобів під час здійснення розрахунків за продані товари (надані   
послуги) відповідно до законодавства; { Пункт 21 доповнено новим   
абзацом згідно з Постановою КМ N 706 ( [706-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) ) від   
29.06.2011; із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 136   
( [136-2017-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/136-2017-%D0%BF) ) від 10.03.2017 }

перевірити справність виробу, продемонструвати, за   
можливості, його роботу та ознайомити споживача з правилами   
користування;

забезпечити приймання, зберігання і продаж товарів та   
продукції, виготовленої у закладі ресторанного господарства,   
відповідно до законодавства;

забезпечити доступ споживачів до торговельних об'єктів без   
здавання на збереження особистих речей, крім товарів, реалізація   
яких здійснюється у таких торговельних об'єктах; { Пункт 21   
доповнено абзацом згідно з Постановою КМ N 706 ( [706-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) ) від   
29.06.2011 }

створити умови для збереження речей споживачів, у разі, коли   
вхід до торговельного об'єкта з товарами, які реалізуються в таких   
закладах, заборонено. { Пункт 21 доповнено абзацом згідно з   
Постановою КМ N 706 ( [706-2011-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) ) від 29.06.2011 }

22. Розрахунки за продані товари та надані послуги можуть   
здійснюватися готівкою та/або в безготівковій формі (із   
застосуванням платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо)   
відповідно до законодавства. Разом з товаром споживачеві в   
обов'язковому порядку видається розрахунковий документ   
установленої форми на повну суму проведеної операції, який   
засвідчує факт купівлі товару та/або надання послуги.

У закладі ресторанного господарства, в якому обслуговування   
здійснюють офіціанти, оплата проводиться безпосередньо офіціанту   
відповідно до рахунка, що виписується на бланку встановленої   
форми. Після розрахунку офіціант видає споживачеві розрахунковий   
документ (касовий чек, розрахункова квитанція).

23. Касир та інший працівник, з якими споживач розраховується   
за товар, під час проведення розрахунку повинен чітко назвати   
суму, що підлягає сплаті, суму, одержану від споживача, і покласти   
гроші окремо на видному місці, оформити розрахунковий документ на   
повну суму покупки, назвати споживачеві належну йому суму здачі та   
видати її разом з розрахунковим документом.

Касир та інший працівник, які мають право одержувати від   
споживача гроші за проданий товар, зобов'язані приймати без   
обмежень банкноти і монети Національного банку (у тому числі   
пам'ятні, ювілейні монети, зношені банкноти та монети), які є   
засобами платежу, за номінальною вартістю, а також забезпечувати   
наявність у касі банкнот і монет для видачі здачі.

Правильність розрахунку споживач перевіряє на місці, не   
відходячи від каси.

Забороняється зберігання на місці проведення розрахунку (в   
касі, грошовому ящику, сейфі тощо) готівки, що не належить   
суб'єкту господарювання, а також особистих речей касира чи інших   
працівників.

24. Вибрані споживачем непродовольчі товари за домовленістю з   
адміністрацією торговельного об'єкта можуть зберігатися в   
торговельному залі із зазначенням на виписаному товарному чеку   
часу оплати. Якщо споживач не вніс плату у визначений час, товар   
надходить у продаж.

25. Придбані великогабаритні товари (меблі, будівельні   
матеріали, піаніно, холодильники, пральні машини тощо) споживач   
має право залишити на зберігання у суб'єкта господарювання на   
узгоджений строк шляхом укладення договору зберігання відповідного   
товару. До залишеного на зберігання товару додається копія   
розрахункового документа, на якій зазначається строк зберігання, а   
на самому товарі розміщується табличка з написом "Продано".   
Суб'єкт господарювання протягом зазначеного строку несе   
відповідальність за зберігання і якість товару.

26. Для здійснення продажу непродовольчих товарів для   
особистого користування (одяг, взуття, трикотажні вироби тощо)   
суб'єкт господарювання повинен створити умови для їх примірки, а   
технічно складних та інших товарів, які потребують перевірки, -   
умови для її проведення.

27. Вимоги споживача до якості, безпеки та обміну товарів   
задовольняються суб'єктом господарювання відповідно до Закону   
України "Про захист прав споживачів" ( [1023-12](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1023-12) ).

28. У разі відпуску недоброякісної або виготовленої з   
порушенням технології страви (виробу) споживач має право за своїм   
вибором вимагати від суб'єкта господарювання замінити її або   
сплатити вартість.

29. У закладі ресторанного господарства забороняється   
встановлювати мінімум вартості замовлення і пропонувати   
споживачеві обов'язковий асортимент продукції, виробленої у такому   
закладі.

30. Продаж продовольчих товарів, готових до вживання, а також   
тих, що швидко псуються, інших продовольчих товарів (у тому числі   
овочів і фруктів) за межами торговельного приміщення (виїзна,   
виносна торгівля) здійснюється із розміщенням тимчасових споруд   
для провадження підприємницької діяльності відповідно до Закону   
України "Про регулювання містобудівної діяльності" ( [3038-17](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/3038-17) ) за   
умови дотримання встановлених для таких товарів температурного   
режиму зберігання і санітарних норм. { Абзац перший пункту 30 із   
змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 136 ( [136-2017-п](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/136-2017-%D0%BF) ) від   
10.03.2017 }

На кожну партію таких товарів, якщо це передбачено законом,   
видається супровідний документ, яким підтверджується їх якість та   
безпека, із зазначенням найменування товару, виробника, його   
адреси, дати виробництва (виготовлення), строку придатності.

31. Заклад ресторанного господарства зобов'язаний забезпечити   
зберігання речей споживача в гардеробі (за його наявності).   
Відповідальність за збереження речей споживача в гардеробі несе   
заклад згідно із законодавством.

**Основні санітарні вимоги до підприємства   
 торгівлі та його працівників**

32. Суб'єкт господарювання повинен утримувати торговельні та   
складські приміщення, а також прилеглу до них територію відповідно   
до санітарних норм.

Під час продажу товарів і після закінчення виїзної (виносної)   
торгівлі суб'єкт господарювання зобов'язаний вжити заходів для   
дотримання чистоти на місці торгівлі та навколо нього.

Адміністрація торговельного об'єкта, в якому здійснюється   
продаж продовольчих товарів, зобов'язана забезпечити кожного   
працівника одягом, що відповідає санітарним нормам.

Для зберігання верхнього одягу та особистих речей працівників   
обладнується окреме приміщення.

33. У разі зберігання товарів у складських приміщеннях і   
розміщення їх у торговельних залах чи на об'єктах дрібнороздрібної   
мережі працівники суб'єкта господарювання зобов'язані   
дотримуватися принципу товарного сусідства, санітарних норм, норм   
складування і вимог протипожежної безпеки.

*{ Пункт 33 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 706   
(* [*706-2011-п*](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/706-2011-%D0%BF) *) від 29.06.2011 }*

34. Торговельний об'єкт обладнується відповідно до вимог   
нормативно-правових актів з питань охорони праці, здоров'я та   
навколишнього природного середовища, протипожежної безпеки, а   
також санітарних норм.

35. Суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити наявність   
у працівників, що здійснюють продаж продовольчих товарів,   
особистих медичних книжок установленого зразка, організацію і   
своєчасність проходження ними медичних оглядів та контроль за   
допуском їх до роботи за наявності необхідного медичного висновку.   
Медичні книжки пред'являються на вимогу працівників   
санітарно-епідеміологічної служби.

**Контроль за дотриманням цих Порядку та правил**

36. Контроль за дотриманням цих Порядку та правил здійснюють   
органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування у межах   
їх компетенції відповідно до законодавства.

37. Перевірка дотримання цих Порядку та правил проводиться   
посадовою особою відповідного органу пред'явленням службового   
посвідчення та направлення на перевірку в присутності особи, що   
здійснює продаж товарів, і представника суб'єкта господарювання,   
що перевіряється.

Результати перевірки оформлюються актом, один примірник якого   
залишається у суб'єкта господарювання.

Особа, що допустила порушення цих Порядку та правил,   
зобов'язана дати письмове пояснення, яке додається до акта. У разі   
відмови підписати акт чи дати пояснення в акті робиться запис про   
те, що зазначена особа ознайомлена із змістом акта і від його   
підписання відмовилася.

Працівники суб'єкта господарювання зобов'язані створити умови   
для проведення перевірки та забезпечити здійснення заходів щодо   
усунення виявлених недоліків і порушень.

38. Суб'єкт господарювання повинен мати журнал реєстрації   
перевірок установленого зразка, в якому особи, що їх проводять,   
роблять відповідні записи.

39. За порушення цих Порядку та правил суб'єкт господарювання   
та його працівники несуть відповідальність згідно із   
законодавством.

|  |
| --- |
| http://zakonst.rada.gov.ua/images/gerb.gif |
| **КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ**  **ПОСТАНОВА** |
| **від 2 вересня 2015 р. № 667**  **Київ** |

**Про затвердження Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів**

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ   
[№ 1087 від 25.11.2015](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran13#n13)   
[№ 1018 від 28.12.2016](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran2#n2)   
[№ 1051 від 28.12.2016](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran10#n10)}

Кабінет Міністрів України **постановляє:**

1. Затвердити [Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#n9), що додається.

2. Ця постанова набирає чинності з дня її опублікування, крім [підпункту 5 пункту 3](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#n17) та[підпункту 8 пункту 4](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#n110) Положення, затвердженого цією постановою, які набирають чинності одночасно з набранням чинності Законом України від 5 червня 2014 р. [№ 1314-VII](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1314-18) “Про метрологію та метрологічну діяльність”.

|  |  |
| --- | --- |
| **Прем'єр-міністр України** | **А.ЯЦЕНЮК** |
| **Інд. 75** |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **ЗАТВЕРДЖЕНО**  **постановою Кабінету Міністрів України**  **від 2 вересня 2015 р. № 667** |

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів**

1. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба) є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України через Міністра аграрної політики та продовольства та який реалізує державну політику у галузі ветеринарної медицини, сферах безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров’я населення, метрологічного нагляду, ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності, насінництва та розсадництва (в частині сертифікації насіння і садивного матеріалу), реєстрації та обліку машин в агропромисловому комплексі, державного нагляду (контролю) у сфері агропромислового комплексу, державного нагляду (контролю) у сферах охорони прав на сорти рослин, насінництва та розсадництва, державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і рекламу в цій сфері, за якістю зерна та продуктів його переробки, державного нагляду (контролю) за додержанням заходів біологічної і генетичної безпеки щодо сільськогосподарських рослин під час створення, дослідження та практичного використання генетично модифікованого організму у відкритих системах на підприємствах, в установах та організаціях агропромислового комплексу незалежно від їх підпорядкування і форми власності, здійснення радіаційного контролю за рівнем радіоактивного забруднення сільськогосподарської продукції і продуктів харчування.

*{Пункт 1 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran14#n14)*,*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran11#n11)*,*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran11#n11)*}*

2. Держпродспоживслужба у своїй діяльності керується [Конституцією](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80) та законами України, указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства.

3. Основними завданнями Держпродспоживслужби є:

1) реалізація державної політики у галузі ветеринарної медицини, сферах безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, карантину та захисту рослин, ідентифікації та реєстрації тварин, санітарного законодавства, попередження та зменшення вживання тютюнових виробів та їх шкідливого впливу на здоров’я населення, метрологічного нагляду, ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності, насінництва та розсадництва (в частині сертифікації насіння і садивного матеріалу), реєстрації та обліку машин в агропромисловому комплексі, державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів і реклами в цій сфері;

*{Підпункт 1 пункту 3 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran16#n16)*,*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran13#n13)*}*

2) здійснення відповідно до закону державного ветеринарно-санітарного контролю, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, здоров’ям та благополуччям тварин, безпечністю та окремими показниками якості харчових продуктів, неїстівних продуктів тваринного походження, репродуктивним матеріалом, племінною справою у тваринництві, біологічними продуктами, патологічним матеріалом, ветеринарними препаратами, субстанціями, кормовими добавками, преміксами, кормами та іншими об’єктами санітарних заходів, застосуванням санітарних та ветеринарно-санітарних заходів, профілактичних і протиепідемічних заходів щодо охорони в межах компетенції території України від проникнення хвороб людей, тварин та рослин з території інших держав або карантинних зон, вимог законодавства у сфері насінництва та розсадництва, дотриманням законодавства про захист прав споживачів, за дотриманням законодавства про рекламу в частині захисту прав споживачів реклами, законодавства щодо зберігання, транспортування, торгівлі та застосування засобів захисту рослин, показників вмісту шкідливих для здоров’я людини речовин та інгредієнтів у тютюнових виробах, які реалізуються на території України, дотриманням вимог щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін, здійснення державного нагляду (контролю) у сфері агропромислового комплексу, здійснення державного нагляду (контролю) у сфері охорони прав на сорти рослин, у сфері туризму та курортів, за якістю зерна та продуктів його переробки, за додержанням заходів біологічної і генетичної безпеки щодо сільськогосподарських рослин під час створення, дослідження та практичного використання генетично модифікованих організмів у відкритих системах на підприємствах, в установах та організаціях агропромислового комплексу незалежно від їх підпорядкування і форми власності, за рівнем радіоактивного забруднення сільськогосподарської продукції і продуктів харчування, за діяльністю суб’єктів господарювання, які здійснюють виробництво, перевезення, зберігання, реалізацію органічної продукції (сировини);

*{Підпункт 2 пункту 3 із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran17#n17)*,*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran12#n12)*,*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran14#n14)*}*

3) здійснення контролю за виконанням фітосанітарних заходів;

4) здійснення ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності;

5) здійснення метрологічного нагляду;

6) здійснення в межах компетенції контролю за факторами середовища життєдіяльності людини, що мають шкідливий вплив на здоров’я населення.

4. Держпродспоживслужба відповідно до покладених на неї завдань:

1) узагальнює практику застосування законодавства з питань, що належать до її компетенції, розробляє пропозиції щодо вдосконалення законодавчих актів, актів Президента України, Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів міністерств та в установленому порядку подає їх Міністру, який забезпечує формування державної політики у відповідній сфері;

*{Підпункт 2 пункту 4 виключено на підставі Постанови КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran19#n19)*}*

3) у галузі ветеринарної медицини, сферах безпечності та окремих показників якості харчових продуктів та кормів, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, карантину та захисту рослин, пестицидів та агрохімікатів:

організовує, здійснює у межах повноважень, передбачених законодавством, державний нагляд (контроль) щодо:

- безпечності та окремих показників якості харчових продуктів;

- дотримання вимог санітарного законодавства;

- здоров’я та благополуччя тварин;

- виконання фітосанітарних заходів, обігу пестицидів і агрохімікатів, використання біологічних контрольних організмів;

- проведення профілактичних та винищувальних заходів щодо боротьби із шкідниками у місцях зберігання запасів продукції рослинного походження;

- субстанцій, кормових добавок, преміксів та кормів;

- дотримання вимог щодо ідентифікації та реєстрації тварин;

- неїстівних продуктів тваринного походження;

- ветеринарних препаратів;

- репродуктивного та патологічного матеріалу;

- потужностей, на яких здійснюється вирощування, утримування, виробництво, переробка, зберігання та обіг об’єктів державного контролю;

готує подання до Кабінету Міністрів України про запровадження або скасування карантинного режиму;

подає в установленому порядку пропозиції щодо обмеження або заборони в’їзду на територію України її громадян, іноземців та осіб без громадянства, експорту, імпорту, транзиту вантажів і товарів з держав або регіонів у зв’язку з неблагополучною епідемічною ситуацією на їх території;

проводить державну санітарно-епідеміологічну експертизу, видає за результатами її проведення відповідні висновки;

здійснює у межах компетенції контроль за усуненням причин і умов виникнення та поширення інфекційних, масових неінфекційних захворювань, отруєнь та радіаційних уражень людей;

розробляє та здійснює санітарні, ветеринарно-санітарні та фітосанітарні заходи, що стосуються обмеженого (визначеного) кола осіб чи випадків, передбачених законодавством;

бере участь у реалізації науково-технічної, технологічної та інноваційної політики, впровадженні у виробництво науково-технічних досягнень та передового досвіду з питань ветеринарної медицини, карантину та захисту рослин, профілактики захворювань людини, а також факторів середовища життєдіяльності людини, реалізації державної політики в інших визначених сферах;

бере участь у розробленні санітарних, протиепідемічних (профілактичних), фітосанітарних заходів, вимог щодо окремих показників якості харчових продуктів, кормів, технічних регламентів та стандартів;

розробляє та впроваджує довгостроковий план державного контролю у сфері безпечності та окремих показників якості харчових продуктів, щороку звітує перед Кабінетом Міністрів України про стан його виконання та оприлюднює звіт на офіційному веб-сайті;

затверджує плани щорічного державного контролю та плани державного моніторингу відповідно до закону;

розробляє, виконує та/або організовує виконання загальнодержавних програм та/або планів у галузі ветеринарної медицини, у тому числі державного моніторингу здоров’я тварин та рослин, залишкових кількостей ветеринарних препаратів та забруднюючих речовин у живих тваринах, продуктах тваринного походження і кормах, небезпечних факторів та показників безпечності та окремих показників якості харчових продуктів у визначених сферах;

встановлює на підставі результатів проведення аналізу ризику періодичність здійснення державного контролю кожної потужності, що є об’єктом державного контролю;

уповноважує лабораторії та референс-лабораторії на проведення досліджень (випробувань) об’єктів санітарних заходів для цілей державного контролю;

організовує проведення в лабораторіях досліджень (випробувань) для цілей державного контролю;

проводить відбір зразків об’єктів санітарних заходів з метою здійснення державного контролю;

здійснює державний контроль за впровадженням постійно діючих процедур, заснованих на принципах системи аналізу небезпечних факторів та контролю у критичних точках (НАССР);

бере учать у визначенні факторів, що можуть мати шкідливий вплив на здоров’я людини, у проведенні оцінки ризику та встановленні ступеня створюваного ними ризику;

бере участь у проведенні санітарно-епідеміологічних розслідувань, спрямованих на виявлення причин та умов, що призводять до виникнення і поширення інфекційних хвороб, у тому числі через харчові продукти, групових та індивідуальних харчових отруєнь, масових неінфекційних захворювань (отруєнь) та радіаційних уражень, випадків порушення норм радіаційної безпеки, санітарних правил роботи з радіоактивними речовинами, іншими джерелами іонізуючих випромінювань, та вживає заходів до їх усунення відповідно до законодавства;

проводить передзабійне та післязабійне інспектування тварин на відповідних потужностях, а також післязабійне інспектування тварин, забитих на полюванні;

проводить оцінку ефективності ветеринарної адміністрації іншої країни та інспектування потужностей, з яких здійснюється імпорт об’єктів санітарних заходів;

затверджує експортні потужності, а також приймає рішення про виключення експортних потужностей або певних видів об’єктів санітарних заходів, вироблених/вирощених на таких потужностях, з реєстру затверджених експортних потужностей;

розробляє та здійснює у межах повноважень, передбачених законом, ветеринарно-санітарні заходи з метою охорони території України від занесення особливо небезпечних хвороб, включених до списку Міжнародного епізоотичного бюро, або інших хвороб, що підлягають повідомленню, з територій інших держав або карантинних зон;

аналізує причини виникнення інфекційних та інших хвороб, недугів тварин і розробляє рекомендації щодо їх ліквідації та профілактики;

забезпечує у випадках, передбачених законом, своєчасне встановлення карантину в разі виникнення особливо небезпечних хвороб, включених до списку Міжнародного епізоотичного бюро, або інших хвороб, що підлягають повідомленню, проведення карантинних та інших ветеринарно-санітарних заходів в інфікованій та буферній зонах, зоні спостереження;

повідомляє Міжнародному епізоотичному бюро про встановлення, очікуваний період дії та дату скасування карантину тварин щодо особливо небезпечних хвороб, включених до списку Міжнародного епізоотичного бюро, або інших хвороб, що підлягають повідомленню;

визначає ветеринарно-санітарний статус України та окремих зон у межах її території, ветеринарно-санітарного стану потужностей (об’єктів) в Україні;

установлює обмеження або заборону на імпорт, транзит та експорт об’єктів державного контролю, що можуть переносити особливо небезпечні хвороби, включені до списку Міжнародного епізоотичного бюро, або інші хвороби, що підлягають повідомленню, з окремих держав або карантинних зон у разі підтвердження факту спалаху таких хвороб;

здійснює державний ветеринарно-санітарний контроль за збором, утилізацією та знищенням загиблих тварин і відходів тваринного походження;

здійснює у разі виникнення надзвичайної ситуації державний контроль за проведенням операторами ринку харчових продуктів протиепізоотичних заходів, якщо необхідність такого контролю встановлена законом;

підтверджує відкриття мисливського сезону на певній території після проведення обов’язкового епізоотичного обстеження мисливських угідь;

координує діяльність спеціалістів ветеринарної медицини незалежно від їх підпорядкування;

видає органам страхування висновки щодо причин захворювання вимушено забитих, загиблих або знищених тварин;

здійснює державний контроль за дотриманням карантинного режиму і проведенням фітосанітарних заходів з карантину рослин під час вирощування, заготівлі, вивезення, ввезення, транспортування, зберігання, переробки, реалізації та використання об’єктів регулювання;

здійснює вивчення видового складу, біології та екології регульованих шкідливих організмів;

здійснює інформування громадськості, міжнародних організацій, суб’єктів договорів, стороною яких є Україна, про виявлення, наявність, поширення, локалізацію і у разі потреби про ліквідацію регульованих шкідливих організмів;

здійснює координацію моніторингу, виявлення та ідентифікації регульованих шкідливих організмів;

готує перелік регульованих шкідливих організмів та перелік об’єктів регулювання;

здійснює підготовку подання до Кабінету Міністрів України про запровадження або скасування карантинного режиму;

надає міжнародним організаціям, суб’єктам договорів, стороною яких є Україна, повідомлення про фітосанітарні заборони чи обмеження;

здійснює фітосанітарну діагностику та нагляд за розвитком, поширенням і шкодочинністю шкідливих організмів і розробляє разом із науково-дослідними установами прогнози розвитку і поширення шкідливих організмів;

вносить на період масового розвитку і поширення особливо небезпечних шкідливих організмів подання про запровадження особливого режиму захисту рослин та відповідних заходів захисту рослин;

проводить державну санітарно-епідеміологічну експертизу планів державних випробувань пестицидів і агрохімікатів, матеріалів реєстрації пестицидів і агрохімікатів;

погоджує плани державних випробувань пестицидів і агрохімікатів та переліки пестицидів і агрохімікатів, дозволених до використання в Україні;

здійснює державний нагляд за додержанням підприємствами, установами, організаціями всіх форм власності та громадянами державних санітарних норм і правил, гігієнічних нормативів і регламентів безпечного виробництва, транспортування, зберігання, застосування пестицидів і агрохімікатів, за вмістом залишкової кількості пестицидів і агрохімікатів у харчових продуктах та продовольчій сировині, зокрема імпортованих лікарських травах, водних об’єктах, воді, що використовується для господарсько-питного постачання, купання, спортивних занять, організованого відпочинку та з лікувальною метою, лікувальних грязях, ґрунтах, на землях населених пунктів, оздоровчого та рекреаційного призначення;

визначає перелік установ, які проводять токсиколого-гігієнічні (медико-біологічні) дослідження пестицидів і агрохімікатів;

здійснює державну реєстрацію генетично модифікованих організмів джерел харчових продуктів, кормів, кормових добавок та ветеринарних препаратів;

*{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran13#n13)*}*

затверджує перелік відповідних методик детекції та ідентифікації генетично модифікованих організмів;

*{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran13#n13)*}*

проводить моніторинг кормів, кормових добавок та ветеринарних препаратів, отриманих з використанням генетично модифікованих організмів, за критерієм наявності в них зареєстрованих генетично модифікованих організмів джерел;

*{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran13#n13)*}*

уповноважує акредитовані лабораторії на проведення моніторингу кормів, кормових добавок та ветеринарних препаратів, отриманих з використанням генетично модифікованих організмів, за критерієм наявності в них зареєстрованих генетично модифікованих організмів джерел;

*{Підпункт 3 пункту 4 доповнено абзацом згідно з Постановою КМ*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran13#n13)*}*

4) у сфері насінництва та розсадництва:

здійснює сертифікацію насіння і садивного матеріалу;

видає підтвердження для ввезення в Україну насіння і садивного матеріалу сортів рослин для селекційних, дослідних робіт і експонування;

веде Державний реєстр виробників насіння і садивного матеріалу;

веде Реєстр сертифікатів на насіння та / або садивний матеріал;

здійснює атестацію суб’єктів насінництва та розсадництва для надання права на виробництво та реалізацію насіння і садивного матеріалу;

проводить експертизу проектно-кошторисної документації на створення та зрошення насаджень плодових, ягідних, горіхоплідних, малопоширених культур, винограду, хмелю та інших багаторічних насаджень;

здійснює державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства у сфері насінництва та розсадництва;

забезпечує здійснення контролю за виробництвом, розмноженням, збереженням, реалізацією та використанням насіння і садивного матеріалу, поліпшенням їх сортових, посівних і врожайних якостей;

*{Підпункт 4 пункту 4 в редакції Постанови КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran20#n20)*}*

5) у сфері охорони прав на сорти рослин організовує та здійснює державний нагляд (контроль) за:

дотриманням юридичними особами вимог законодавства з охорони прав на сорти рослин у сфері виробництва, використання, зберігання, реалізації та розмноження садивного матеріалу сортів рослин;

збереженістю сортів рослин, реєстрацією ліцензійних договорів на їх використання та виплатою авторської винагороди;

веденням первинного насінництва власниками майнових прав інтелектуальної власності та підтримувачами сортів рослин;

набуттям прав на сорти рослин та їх реєстрацією;

ввезенням в Україну садивного матеріалу (насіння) незареєстрованих в Україні сортів рослин;

дотриманням особистого немайнового права авторства на сорт, майнового права власника сорту, права попереднього користування і права при відновленні прав на сорт, права на поширення сорту в Україні, прав автора сорту в разі відмови власника від майнового права на сорт, порядку вивезення з України посадкового матеріалу (насіння) сортів рослин, що містять об’єкт інтелектуальної власності, вимог угоди, укладеної між роботодавцем та автором сорту щодо виплати справедливої винагороди;

*{Підпункт 5 пункту 4 в редакції Постанови КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran20#n20)*}*

6) у сфері здійснення державного нагляду (контролю) за дотримання законодавства про захист прав споживачів (у тому числі споживачів виробів з дорогоцінних металів та дорогоцінного каміння):

перевіряє додержання суб’єктами господарювання, що провадять діяльність у сфері торгівлі і послуг, вимог законодавства про захист прав споживачів, а також правил торгівлі та надання послуг;

проводить контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію відповідно до закону;

накладає на суб’єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, стягнення за порушення законодавства про захист прав споживачів;

передає матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки кримінального правопорушення, органам досудового розслідування;

7) у сфері здійснення державного ринкового нагляду:

організовує розроблення проектів секторальних планів ринкового нагляду, затверджує секторальні плани ринкового нагляду, здійснює моніторинг виконання та перегляд таких планів;

здійснює відповідно до законодавства моніторинг причин і кількості звернень споживачів (користувачів) про захист їх права на безпечність продукції, причин і кількості нещасних випадків та випадків заподіяння шкоди здоров’ю людей внаслідок споживання продукції (користування нею);

проводить перевірки характеристик продукції, в тому числі відбирає зразки продукції та забезпечує проведення їх експертизи (випробування);

перевіряє додержання вимог щодо представлення продукції за місцем проведення ярмарки, виставки, показу чи демонстрації в інший спосіб продукції, яка не відповідає встановленим вимогам, а у визначених законом випадках видає приписи про негайне усунення порушень вимог щодо представлення такої продукції та приймає рішення про негайне припинення представлення цієї продукції за місцем проведення відповідного ярмарку, виставки, показу чи демонстрації в інший спосіб продукції, проводить перевірки виконання суб’єктами господарювання відповідних приписів та рішень;

приймає у випадках та порядку, визначених законом, рішення про вжиття обмежувальних (корегувальних) заходів, здійснює контроль стану виконання суб’єктами господарювання цих рішень;

здійснює моніторинг дій суб’єктів господарювання щодо вилучення з обігу та/або відкликання продукції, щодо якої прийнято рішення про вилучення з обігу та/або відкликання;

вживає відповідних заходів до своєчасного попередження споживачів (користувачів) про виявлену небезпеку, яку становить продукція;

вживає заходів до налагодження співпраці із суб’єктами господарювання стосовно запобігання чи зменшення ризиків, які становить продукція, надана цими суб’єктами господарювання на ринку;

вживає у порядку, визначеному законом, заходів до притягнення до відповідальності осіб, винних у порушенні встановлених вимог;

надсилає матеріали перевірок до правоохоронних органів для вирішення питань про притягнення до кримінальної відповідальності осіб, у діях яких містяться ознаки кримінального правопорушення;

узагальнює результати здійснення ринкового нагляду, аналізує причини виявлених порушень, розробляє і вносить у встановленому порядку пропозиції щодо перегляду встановлених вимог, якщо вони не забезпечують належного рівня захисту суспільних інтересів;

забезпечує підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації посадових осіб, які здійснюють ринковий нагляд;

розробляє і здійснює заходи, спрямовані на підвищення ефективності своєї діяльності із здійснення ринкового нагляду;

інформує державні органи, органи місцевого самоврядування та громадськість про результати здійснення ринкового нагляду;

8) у сфері здійснення метрологічного нагляду:

перевіряє діяльність суб’єктів господарювання щодо додержання ними метрологічних вимог;

подає законодавчо регульовані засоби вимірювальної техніки, що перебувають в експлуатації, для інспекційної повірки у випадках, передбачених законодавством;

перевіряє кількість фасованого товару в упаковках під час його фасування та продажу;

9) здійснює контроль за дотриманням законодавства про рекламу в частині захисту прав споживачів реклами, приймає рішення про визнання реклами недобросовісною, прихованою, про визнання порівняння в рекламі неправомірним з одночасним зупиненням її розповсюдження;

10) застосовує фінансові санкції до суб’єктів господарювання за порушення законодавства про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров’я населення;

11) у сфері дотримання вимог щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін:

здійснює державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог формування, встановлення та застосування державних регульованих цін;

здійснює державний нагляд (контроль) за достовірністю інформації, зазначеної у документах про формування, встановлення та застосування державних регульованих цін;

надає у випадках, передбачених законодавством, висновки щодо економічного обґрунтування витрат під час формування цін (тарифів) на товари, роботи і послуги, щодо яких запроваджено державне регулювання цін (тарифів);

надає органам виконавчої влади, органам місцевого самоврядування, суб’єктам господарювання обов’язкові до виконання приписи про усунення порушень вимог щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін;

11**-1**) у сфері нагляду (контролю) у системі інженерно-технічного забезпечення агропромислового комплексу:

проводить експертну оцінку сільськогосподарської техніки під час її відчуження на вторинному ринку;

здійснює реєстрацію та облік тракторів, самохідних шасі, самохідних сільськогосподарських, дорожньо-будівельних і меліоративних машин, сільськогосподарської техніки, інших механізмів, видачу номерних знаків та відповідних реєстраційних документів на них, ведення автоматизованого обліку зареєстрованих тракторів, самохідних шасі, самохідних сільськогосподарських, дорожньо-будівельних і меліоративних машин, сільськогосподарської техніки, інших механізмів та систематизацію відомостей про їх власників з використанням Єдиного реєстру, держателем якого вона є;

проводить перевірку технічного стану і експлуатації машин, які підлягають перевірці на підтвердження відповідності вимогам законодавства;

видає в установленому порядку висновки щодо технічного стану проданих або відремонтованих машин, які підлягають перевірці на підтвердження відповідності вимогам законодавства;

проводить технічну експертизу та експертну оцінку технічних засобів, що стали непридатними внаслідок аварії чи стихійного лиха, та видає відповідні документи про доцільність їх подальшої експлуатації;

перевіряє відповідність матеріально-технічної бази та методичного забезпечення навчальних закладів з підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації трактористів-машиністів у встановленому законодавством порядку, надає висновки про відповідність матеріально-технічної бази, методичного забезпечення та оснащеності навчального процесу для розгляду відповідними органами питання про акредитацію та видачу їм ліцензій на право підготовки трактористів-машиністів самохідних машин, приймає теоретичні і практичні іспити для отримання права на керування машинами та видає за їх результатами посвідчень тракториста-машиніста;

проводить державний нагляд за дотриманням правил технічного та сервісного обслуговування машин, реалізації повнокомплектних машин, номерних вузлів і агрегатів;

проводить незалежну технічну експертизу для визначення причин виходу з ладу сільськогосподарських машин у процесі розгляду претензій покупців щодо якості зазначених машин і послуг у період гарантійних строків експлуатації відповідно до вимог [Закону України](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/900-15)“Про захист прав покупців сільськогосподарських машин”;

забезпечує у встановленому порядку суб’єктів господарювання, діяльність яких пов’язана з реалізацією машин, що підлягають реєстрації в Держпродспоживслужбі, бланками довідок-рахунків, біржових угод, актів приймання-передачі машин та номерними знаками “Транзит”, організовує державний контроль за дотриманням ними законодавства у зазначеній сфері;

проводить технічну експертизу, аналіз та видачу висновків про якість проданих і відремонтованих машин, вузлів, агрегатів та їх складових частин у зв’язку з розглядом відповідної претензії власника (користувача); про якість пально-мастильних матеріалів, якими забезпечується агропромисловий комплекс; про залишковий моторесурс під час визначення реалізаційної вартості машини, вузла, агрегата;

веде реєстр навчальних закладів, які здійснюють підготовку, перепідготовку і підвищення кваліфікації трактористів-машиністів, та здійснює державний контроль за додержанням ними вимог законодавства у зазначеній сфері;

*{Пункт 4 доповнено підпунктом 11***-1***згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran15#n15)*}*

11**-2**) організовує та здійснює державний нагляд (контроль) в частині експлуатації та технічного стану машин за:

дотриманням вимог законодавства акредитованими суб’єктами господарювання, які проводять перевірку технічного стану та ідентифікацію машин;

виконанням законодавства у сфері захисту прав споживачів на придбану чи відремонтовану сільськогосподарську техніку і комплектувальні вузли та агрегати до неї;

дотриманням правил технічного та сервісного обслуговування машин;

технічним станом і експлуатацією машин, які підлягають перевірці на підтвердження відповідності вимогам законодавства;

*{Пункт 4 доповнено підпунктом 11***-2***згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran15#n15)*}*

12) здійснює у межах повноважень, передбачених законом, державний нагляд (контроль) за дотриманням вимог законодавства з питань туристичної діяльності;

12**-1**) у сфері контролю за якістю зерна та продуктів його переробки:

здійснює державний контроль за дотриманням зерновими складами регламенту зберігання зерна та продуктів його переробки у процесі зберігання зерна та продуктів його переробки;

здійснює державний контроль за якістю зерна та продуктів його переробки;

проводить експертизу зерна та продуктів його переробки, а також приймає висновки щодо можливості їх подальшого використання або знищення;

*{Пункт 4 доповнено підпунктом 12***-1***згідно з Постановою КМ*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran19#n19)*}*

12**-2**) організовує та здійснює державний нагляд (контроль) за додержанням заходів біологічної і генетичної безпеки щодо сільськогосподарських рослин під час створення, дослідження та практичного використання генетично модифікованих організмів у відкритих системах на підприємствах, в установах та організаціях агропромислового комплексу незалежно від їх підпорядкування і форми власності;

*{Пункт 4 доповнено підпунктом 12***-2***згідно з Постановою КМ*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran19#n19)*}*

12**-3**) здійснює радіаційний контроль за рівнем радіоактивного забруднення сільськогосподарської продукції і продуктів харчування;

*{Пункт 4 доповнено підпунктом 12***-3***згідно з Постановою КМ*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran19#n19)*}*

12**-4**) у сфері виробництва та обігу органічної продукції (сировини):

здійснює державний нагляд (контроль) за діяльністю суб’єктів господарювання, які здійснюють виробництво, перевезення, зберігання, реалізацію органічної продукції (сировини);

веде реєстр виробників органічної продукції (сировини) та забезпечує опублікування офіційних відомостей про осіб, які здійснюють виробництво та реалізацію органічної продукції (сировини);

поширює інформацію про виробництво та реалізацію органічної продукції (сировини), органічну продукцію, систему гарантій та контролю в засобах масової інформації із залученням заінтересованих сторін;

*{Пункт 4 доповнено підпунктом 12***-4***згідно з Постановою КМ*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran19#n19)*}*

13) приймає у передбачених законом випадках рішення про знищення продукції або інше рішення щодо подальшого поводження з нею;

14) веде та користується реєстрами (базами даних) відповідно до закону;

15) забезпечує відкритий та безоплатний доступ до реєстрів, ведення яких відповідно до законодавства покладено на Держпродспоживслужбу;

16) у випадках, встановлених законом, видає документи дозвільного характеру, передбачені[Законом України](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/3392-17) “Про Перелік документів дозвільного характеру у сфері господарської діяльності”;

17) проводить ліцензування господарської діяльності відповідно до закону та здійснює державний контроль за додержанням ліцензіатами ліцензійних умов;

18) розробляє у межах повноважень, передбачених законом, галузеві та міжгалузеві програми науково-дослідних робіт;

19) у межах повноважень, передбачених законом, складає протоколи та розглядає справи про правопорушення;

20) організовує в межах компетенції науково-технічне та інше інформування міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, навчальних закладів та науково-дослідних установ Держпродспоживслужби;

21) здійснює представництво інтересів України у міжнародних організаціях відповідно до своєї компетенції, зокрема Міжнародній асоціації з контролю за якістю насіння (ІСТА), в Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), у Міжнародній раді по зерну, а також бере участь у роботі відповідних комітетів Світової організації торгівлі, Міжнародного епізоотичного бюро, Міжнародної конвенції захисту рослин, Європейської та Середземноморської організації захисту рослин, Комісії з Кодексу Аліментаріус, інших міжнародних організацій з питань, що належать до компетенції Держпродспоживслужби;

*{Підпункт 21 пункту 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ*[*№ 1018 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1018-2016-%D0%BF/paran30#n30)*}*

22) у межах повноважень, передбачених законом, укладає міжнародні договори;

23) здійснює розгляд звернень громадян з питань, пов’язаних з діяльністю Держпродспоживслужби, її територіальних органів, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери її управління;

24) здійснює управління об’єктами державної власності, що належать до сфери її управління;

25) організовує наукову, науково-технічну, інформаційну, видавничу діяльність, пропагування досягнень і передового досвіду, сприяє створенню і впровадженню сучасних технологій у сферах, віднесених до компетенції Держпродспоживслужби;

26) подає в установленому порядку пропозиції щодо вдосконалення форм державної статистичної звітності;

27) проводить дослідження (випробування) у сферах, що належать до компетенції Держпродспоживслужби;

28) здійснює інші повноваження, визначені законом.

5. Держпродспоживслужба з метою організації своєї діяльності:

1) забезпечує у межах повноважень, передбачених законом, здійснення заходів щодо запобігання і протидії корупції і контроль за їх реалізацією в апараті Держпродспоживслужби, її територіальних органах, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до сфери її управління;

2) здійснює добір кадрів в апарат Держпродспоживслужби та на керівні посади в її територіальні органи, на підприємства, в установи та організації, що належать до сфери її управління, формує в установленому порядку кадровий резерв на відповідні посади, організовує роботу з підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців і працівників апарату Держпродспоживслужби та її територіальних органів, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до сфери її управління;

3) організовує планово-фінансову роботу в апараті Держпродспоживслужби, здійснює контроль за використанням фінансових і матеріальних ресурсів, забезпечує організацію бухгалтерського обліку;

4) здійснює в межах повноважень, передбачених законом, разом з відповідними центральними органами виконавчої влади контроль за цільовим та ефективним використанням державних коштів, передбачених для реалізації проектів, виконання програм;

5) забезпечує у межах повноважень, передбачених законом, виконання завдань з мобілізаційної підготовки та мобілізаційної готовності держави;

6) забезпечує в межах повноважень, передбачених законом, реалізацію державної політики стосовно державної таємниці, контроль за її збереженням в апараті Держпродспоживслужби;

7) забезпечує ведення діловодства та архівне зберігання документів відповідно до встановлених правил.

6. Держпродспоживслужба для виконання покладених на неї завдань має право:

1) залучати в установленому порядку до участі у проведенні карантинних заходів, наданні практичної допомоги в організації і здійсненні контролю та нагляду за виконанням ветеринарно-санітарних заходів, вивченні окремих питань вчених і фахівців, працівників центральних та місцевих органів виконавчої влади, інших державних органів, органів місцевого самоврядування, а також підприємств, установ та організацій;

2) безперешкодного доступу у межах повноважень, передбачених законом, до потужностей та інших об’єктів державного нагляду (контролю);

3) одержувати безоплатно від державних органів та органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності, їх посадових осіб, а також громадян та громадських об’єднань інформацію, документи і матеріали, необхідні для виконання покладених на неї завдань і функцій, у тому числі з метою планування здійснення заходів державного нагляду (контролю);

4) скликати наради, утворювати комісії та робочі групи, проводити наукові конференції, семінари з питань, що належать до її компетенції;

5) користуватися відповідними інформаційними базами даних державних органів та органів місцевого самоврядування, державною системою урядового зв’язку та іншими технічними засобами;

6) засновувати в установленому порядку засоби масової інформації;

7) обмежувати, забороняти, тимчасово припиняти діяльність, вживати відповідно до закону інших заходів реагування, у тому числі обмежувати або забороняти ввезення (пересилання) на митну територію України, перевезення через митну територію України (транзит) живих тварин, репродуктивного матеріалу, біологічних продуктів, патологічного матеріалу, кормів, засобів ветеринарної медицини, засобів догляду за тваринами, неїстівних продуктів тваринного походження та харчових продуктів;

8) здійснювати заходи державного нагляду (контролю) відповідно до закону;

9) вимагати відповідно до закону від суб’єктів господарювання усунення виявлених порушень;

10) вживати у межах повноважень, передбачених законом, заходів до усунення порушень вимог закону і притягнення винних у таких порушеннях осіб до відповідальності відповідно до закону;

11) забороняти експлуатацію машин та інших технічних засобів для агропромислового комплексу, якщо їх технічний стан не відповідає вимогам нормативних документів щодо показників якості, технологічності та безпечності, охорони праці та охорони навколишнього природного середовища та якщо вони загрожують життю і здоров’ю працівників чи створюють можливість виникнення аварії;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 11 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

12) зупиняти машини для перевірки технічного стану в разі наявності ознак, що свідчать про їх технічну несправність;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 12 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

13) одержувати від посадових осіб та громадян, які мають у власності машини та інші технічні засоби для агропромислового комплексу, документи, необхідні для вирішення питань, що належать до їх компетенції;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 13 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

14) перевіряти наявність у трактористів-машиністів документів на право користування і керування машинами;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 14 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

15) робити у передбачених законодавством випадках трактористам-машиністам попередження, а в разі грубого порушення правил техніки безпеки та дорожнього руху - порушувати питання про позбавлення їх права керування машинами;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 15 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

16) вимагати припинення дій, що перешкоджають здійсненню державного технічного нагляду;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 16 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

17) складати в установлених законом випадках протоколи про адміністративні правопорушення, розглядати відповідно до закону справи про адміністративні правопорушення і приймати за результатами розгляду рішення про накладення штрафів та застосовування інших санкцій, передбачених законом;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 17 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

18) викликати громадян для одержання усних або письмових пояснень у зв’язку з порушенням ними вимог законодавства у сфері експлуатації машин та інших технічних засобів для агропромислового комплексу;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 18 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

19) використовувати технічні прилади, призначені для перевірки технічного стану машин;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 19 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

20) фіксувати процес здійснення планового (позапланового) заходу чи кожну окрему дію за допомогою засобів аудіо- та відеотехніки;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 20 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

21) призначати проведення експертизи, технічної діагностики машин та інших технічних засобів для агропромислового комплексу, одержувати пояснення, довідки, документи, матеріали, відомості з питань, що виникають під час здійснення державного технічного нагляду;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 21 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

22) залучати в установленому порядку незалежних експертів і спеціалізовані організації для проведення перевірок та підготовки висновків з питань, що належать до їх компетенції;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 22 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

23) брати в установленому порядку участь у роботі комісій з розслідування причин і наслідків аварій, що сталися під час експлуатації машин та інших технічних засобів для агропромислового комплексу;

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 23 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

24) передавати правоохоронним органам акти перевірок та інші матеріали з питань, що належать до їх компетенції.

*{Пункт 6 доповнено підпунктом 24 згідно з Постановою КМ*[*№ 1051 від 28.12.2016*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1051-2016-%D0%BF/paran33#n33)*}*

7. Держпродспоживслужба здійснює свої повноваження безпосередньо та через свої територіальні органи.

8. Держпродспоживслужба під час виконання покладених на неї завдань взаємодіє в установленому порядку з іншими державними органами, допоміжними органами і службами, утвореними Президентом України, тимчасовими консультативними, дорадчими та іншими допоміжними органами, утвореними Кабінетом Міністрів України, органами місцевого самоврядування, громадськими об’єднаннями, профспілками та організаціями роботодавців, відповідними органами іноземних держав і міжнародних організацій, а також з підприємствами, установами та організаціями.

9. Держпродспоживслужба у межах повноважень, передбачених законом, на основі і на виконання [Конституції](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80), законів України, актів Президента України, постанов Верховної Ради України, прийнятих відповідно до Конституції та законів України, актів Кабінету Міністрів України та наказів міністерств, видає відповідні накази, організовує та контролює їх виконання.

10. Держпродспоживслужбу очолює Голова, який призначається на посаду та звільняється з посади Кабінетом Міністрів України за поданням Прем’єр-міністра України, внесеним на підставі пропозицій Міністра аграрної політики та продовольства.

*{Пункт 10 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran37#n37)*}*

11. Голова Держпродспоживслужби:

1) очолює Держпродспоживслужбу, здійснює керівництво її діяльністю, представляє Держпродспоживслужбу у відносинах з іншими органами, підприємствами, установами, організаціями в Україні та за її межами;

2) вносить на розгляд Міністра, який забезпечує формування державної політики у відповідній сфері, розроблені Держпродспоживслужбою проекти нормативно-правових актів з питань, що належать до компетенції Держпродспоживслужби;

3) визначає пріоритети роботи Держпродспоживслужби та шляхи виконання покладених на неї завдань, затверджує плани її роботи, звіти про їх виконання;

4) організовує та контролює виконання в апараті Держпродспоживслужби та її територіальних органах [Конституції](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80) та законів України, актів Президента України і Кабінету Міністрів України;

5) призначає на посаду за погодженням з Міністром аграрної політики та продовольства, головами відповідних місцевих держадміністрацій та звільняє з посади керівників територіальних органів Держпродспоживслужби;

*{Підпункт 5 пункту 11 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran39#n39)*}*

6) призначає на посаду та звільняє з посади за погодженням з Міністром аграрної політики та продовольства заступників керівників територіальних органів Держпродспоживслужби;

*{Підпункт 6 пункту 11 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran40#n40)*}*

7) призначає на посаду та звільняє з посади у порядку, передбаченому законодавством про державну службу, державних службовців апарату Держпродспоживслужби;

8) приймає на роботу та звільняє з роботи у порядку, передбаченому законодавством про працю, працівників апарату Держпродспоживслужби;

9) вирішує в установленому порядку питання щодо заохочення та притягнення до дисциплінарної відповідальності державних службовців і працівників апарату Держпродспоживслужби, керівників її територіальних органів, присвоює їм відповідно до законодавства ранги державних службовців, якщо інше не передбачено законом;

10) вносить подання щодо представлення в установленому порядку державних службовців і працівників апарату Держпродспоживслужби, її територіальних органів, до відзначення державними нагородами;

10**-1**) вносить Міністрові аграрної політики та продовольства пропозиції щодо утворення в межах граничної чисельності державних службовців та працівників Держпродспоживслужби і коштів, передбачених на її утримання, а також щодо ліквідації, реорганізації Кабінетом Міністрів України територіальних органів Держпродспоживслужби, які є юридичними особами публічного права;

*{Пункт 11 доповнено підпунктом 10***-1***згідно з Постановою КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran41#n41)*}*

11) скасовує повністю або в окремій частині акти територіальних органів Держпродспоживслужби;

12) затверджує положення про територіальні органи, самостійні структурні підрозділи апарату Держпродспоживслужби;

13) розподіляє обов’язки між своїми заступниками;

14) утворює, реорганізовує та ліквідовує підприємства, установи та організації, затверджує їх положення (статути), призначає на посаду та звільняє з посади їх керівників, виконує у межах повноважень, передбачених законом, інші функції з управління об’єктами державної власності, що належать до сфери її управління;

15) забезпечує проведення незалежного внутрішнього аудиту, планування і координацію аудиторських заходів та ефективний контроль за їх проведенням в апараті Держпродспоживслужби, її територіальних органах, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до її сфери управління;

16) забезпечує здійснення інформаційно-комунікаційних заходів, а також організацію доступу до публічної інформації, що перебуває у володінні Держпродспоживслужби;

17) утворює комісії, робочі та експертні групи;

18) приймає в установленому порядку рішення про розподіл бюджетних коштів, розпорядником яких є Держпродспоживслужба;

19) скликає та проводить наради з питань, що належать до компетенції Держпродспоживслужби;

20) підписує накази Держпродспоживслужби;

21) дає у межах повноважень, передбачених законом, обов’язкові для виконання державними службовцями і працівниками апарату Держпродспоживслужби та територіальних органів доручення;

22) вносить на розгляд міністра, який забезпечує формування державної політики у відповідній сфері, пропозиції щодо представництва України в міжнародних організаціях;

*{Підпункт 22 пункту 11 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran43#n43)*}*

23) забезпечує у межах повноважень, передбачених законом, реалізацію державної політики стосовно державної таємниці, контролю за її збереженням в апараті Держпродспоживслужби, її територіальних органах, на підприємствах, в установах та організаціях, що належать до її сфери управління;

24) здійснює інші повноваження, визначені законом.

12. Голова Держпродспоживслужби має двох заступників, у тому числі одного першого, які призначаються на посаду та звільняються з посади Кабінетом Міністрів України за поданням Прем’єр-міністра України на підставі пропозицій Міністра аграрної політики та продовольства.

*{Пункт 12 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran44#n44)*}*

13. Для погодженого вирішення питань, що належать до компетенції Держпродспоживслужби, обговорення найважливіших напрямів її діяльності у Держпродспоживслужбі може утворюватися колегія.

Рішення колегії можуть реалізовуватися шляхом видання відповідного наказу Держпродспоживслужби.

Для розгляду наукових рекомендацій, проведення фахових консультацій з основних питань діяльності Держпродспоживслужби можуть утворюватися постійні або тимчасові консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи.

Рішення про утворення чи ліквідацію колегії, інших постійних або тимчасових консультативних, дорадчих та інших допоміжних органів приймає Голова Держпродспоживслужби. Кількісний та персональний склад, положення про колегію, інші постійні або тимчасові консультативні, дорадчі та інші допоміжні органи затверджує Голова Держпродспоживслужби.

14. Гранична чисельність державних службовців та працівників Держпродспоживслужби затверджується Кабінетом Міністрів України.

Структуру апарату Держпродспоживслужби затверджує її Голова за погодженням з Міністром аграрної політики та продовольства.

*{Абзац другий пункту 14 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ*[*№ 1087 від 25.11.2015*](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1087-2015-%D0%BF/paran45#n45)*}*

Штатний розпис, кошторис апарату Держпродспоживслужби затверджує її Голова за погодженням з Мінфіном.

15. Держпродспоживслужба є юридичною особою публічного права, має печатку із зображенням Державного Герба України та своїм найменуванням, власні бланки, рахунки в органах Казначейства.

**Зразок скарг про порушення законодавства про захист**

**прав споживачів**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Держпродспоживслужба України  вул. Б.Грінченка, 1, м. Київ, 01001  ПІП скаржника  Адреса скаржника  Контактний телефон  e-mail |

Скарга

10 лютого 2016 року мною за адресою: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, у магазині «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» ФОП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ або (ТОВ «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_») було придбано\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ вартістю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_грн.

У період гарантійного терміну продукція втратила якість (виникли недоліки)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Звернувшись до магазину, продавець мені відмовив у проведенні гарантійного ремонту\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (копія звернення додається).

У зв’язку з чим, прошу розглянути мою скаргу по суті та вирішити питання щодо проведення гарантійного ремонту (повернення коштів) за товар, який не відповідає якості.

Додатки:

* копія звернення до суб’єкта господарювання,
* копія документу, який засвідчує факт придбання продукції;
* копія технічного паспорта;
* тощо.

Дата Підпис

**Примітка:** електронне звернення, якщо воно надсилається без використання електронного цифрового підпису, повинно мати вигляд сканованої копії та/або фотокопії.

**Пам’ятка споживача: Як діяти покупцю, який випадково розбив чи пошкодив товар у магазині?**

Досить часто трапляються такі неприємні ситуації, коли в магазині покупець ненароком впускає або ж зачіпає товар, який лежить неналежним чином, і він розбивається чи пошкоджується. І, як правило, працівники магазину/адміністрація/охорона починають відразу вимагати сплатити кошти за такий зіпсований товар.

У таких ситуаціях, перш за все, потрібно з’ясувати, хто насправді винен в тому, що товар пошкоджено – покупець, адміністрація магазину, яка неправильно зберігала/розмістила цей товар в торговому залі, чи можливо зовсім інший покупець? Важливо зазначити, що Закон України «Про захист прав споживачів» у таких ситуаціях однозначно захищає покупця (споживача). Однак в таких ситуаціях часто буває багато нюансів.

Згідно зі статтею 323 Цивільного кодексу України, ризик випадкового знищення та випадкового пошкодження (псування) майна несе його власник, тобто магазин. Відповідно до ст. 668 Цивільного кодексу України ризик випадкового знищення або випадкового пошкодження товару переходить до покупця з моменту передання йому товару. Тобто, коли продукція не передана покупцю, ризик пошкодження лежить на власникові/магазинові, а тому покупець не повинен сплачувати кошти за розбитий/зіпсований товар, оскільки він ще не придбав його.

Якщо ж адміністрація/охорона магазину наполягає на своєму, вимагайте скласти акт про нанесення шкоди та надати факти, які, на думку адміністрації магазину, доводять вашу вину. Слід підкреслити, що вину покупця, а також чи він повинен платити за такий товар може встановити тільки суд. Тобто покупець повинен пам’ятати – нічого на місці не оплачується, на місці тільки фіксується. Якщо адміністрація магазину відмовляється складати будь-які акти і однаково вимагає сплатити кошти, покупець повинен пам’ятати, що відповідно до ч. 2 ст.17 ч.2 Закону України «Про захист прав споживачів» забороняється примушувати споживача придбавати продукцію неналежної якості або непотрібного йому асортименту. Однак споживачу необхідно довести, що він розбив/зіпсував товар випадково. І у цьому може дуже допомогти запис із камери відео-спостереження.

У випадку, коли адміністрація/охорона магазину переходить до більш рішучих дій і взагалі не випускає покупця з приміщення, слід згадати ще й про пункти 1, 4 і 5 статті 19 Закону України «Про захист прав споживачів», в яких йдеться про заборону нечесної підприємницької практики та агресивної діяльності. Так, агресивною вважається підприємницька практика, яка фактично містить елементи примусу, докучання або неналежного впливу та істотно впливає або може впливати на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції». Крім того, як агресивні забороняються такі форми підприємницької практики: створення враження, що споживач не може залишити приміщення продавця (виконавця) без укладення договору або здійснення оплати, а також вимога оплати продукції, наданої продавцем (виконавцем), якщо споживач не давав прямої і недвозначної згоди на її придбання.

У випадку, коли після всіх аргументів покупця однаково продовжують примушувати платити за розбитий/пошкоджений товар і відмовляються складати акт та фіксувати ситуацію на місці, він повинен викликати поліцію.