

Андрющенко В.А.

Досудовий захист прав споживачів

2007

1. Вступ

Далеко не кожен громадянин України знає, що захист прав споживачів згідно із законодавством – відповідальність держави. В частині 3 статті 5 Закону України «Про захист прав споживачів» вказано, хто саме здійснює захист прав споживачів:

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

В повному обсязі текст закону вміщено в додатках.

Звичайно, будь-який громадянин України, в разі порушення його законних прав, може безпосередньо звернутися до суду з позовом. При цьому відповідно до статті 22 Закону України «Про захист споживачів»:

«2. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (нематеріальної) шкоди.

3. Споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав».

Судова тяганина – цікавий процес лише для деяких із нас, для більшості ж громадян – неприємний, нервовий і, як відомо, повільний. Він може тягнутися роками через різноманітні затримки.

Як показала практика, в більшості випадків вдається досягти розв'язання суперечок споживачів без позовів до суду. Конкретних варіантів такого розв'язання може бути безліч. Саме життя підказує, який механізм найефективніший і як його краще застосувати в тому чи іншому випадку. В товаристві захисту прав споживачів «Закон» за допомогою методу спроб і помилок накопичили чималий досвід, який дає впевненість у тому, що більшість конфліктних ситуацій можна залагодити без звернень до суду. Ця впевненість підкріплюється особистим досвідом багаторічної депутатської діяльності автора на рівні районної ради в місті Києві.

У цій брошурі була зроблена спроба узагальнити й упорядкувати знання та практичний досвід запобігання конфліктним ситуаціям, і, якщо з будь-яких причин це не вдалося, то застосувати прийнятні для споживачів досудові розв'язання конфліктів, що виникли.

Вся сила в знаннях, розумінні, обдуманих та розсудливих діях. Загалом схема проста:

- 1) знати типові приклади порушень, недобросовісних практик та розуміти причини їх і шляхи подолання;
- 2) знати свої права та способи фіксації порушень цих прав;
- 3) знати прості правила запобігання конфліктам між споживачами й продавцями, виконавцями та виробниками;
- 4) знати, до кого і як звертатися, щоб законно владнати конфлікт, якщо він все-таки виник.

Головна ідея останньої ланки цього ланцюга – навчитися знаходити потрібний орган державної виконавчої влади для розв'язання конкретного споживчого конфлікту та правильно вимагати від чиновників цього виконавчого органу реалізації їхніх повноважень та обов'язків.

2. Поширені приклади недобросовісності виробників продукції, продавців, виконавців робіт і послуг

До найпоширеніших прикладів недобросовісності виробників продукції необхідно віднести

1) приховування або надання невичерпної інформації.

Бажано пам'ятати, що інформація стосовно продукції, відповідно до вимог Закону України «Про захист прав споживачів», має містити:

- «1) назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;
- 2) найменування нормативних документів, вимогам яких повинна відповідати вітчизняна продукція;
- 3) дані про основні властивості продукції, а щодо продуктів харчування – про склад (включаючи перелік використаної у процесі їх виготовлення сировини, в тому числі харчових добавок), номінальну кількість (масу, об'єм тощо), харчову та енергетичну цінність, умови використання та застереження щодо вживання їх окремими категоріями споживачів, а також іншу інформацію, що поширюється на конкретний продукт;
- 4) відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремої продукції, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами;
- 5) позначку про наявність у її складі генетично модифікованих компонентів;
- 6) дані про ціну (тариф), умови та правила придбання продукції;
- 7) дату виготовлення; 8) відомості про умови зберігання;
- 9) гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
- 10) правила та умови ефективного і безпечного використання продукції;

- 11) **строк придатності** (строк служби) товару (наслідків роботи), відомості про необхідні дії споживача після їх закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;
- 12) **найменування та місцезнаходження виробника** (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування».

У багатьох випадках виробники приховують від споживачів деякі важливі дані чи використовують найдрібніший шрифт, який неможливо прочитати без збільшувального скла.

Брак у наданій інформації тих чи інших даних, необхідних для компетентного вибору продукції чи подальшого встановлення місцезнаходження виробника (продавця), або використання прозорого, дрібного шрифту, а також такого, який важко читається б, має насторожувати споживачів і змусити їх придбати товар, де в доступній формі вказані всі визначені законом відомості. Однак споживачі зазвичай не звертають уваги на ці хитрощі. А кожна з них має за мету приховати той чи інший недолік товару і звернути увагу на його переваги. В такому випадку порушується встановлене Законом України «Про захист споживачів» право споживача на отримання інформації.

Не менш поширеним видом недобросовісних практик є

2) свідоме надання неправдивої інформації.

Таку інформацію можна побачити в газетній та телевізійній рекламі. Як правило, довірливі люди стикаються з неможливістю встановити, де знаходиться продавець чи виконавець послуг. Наші громадяни наражаються, в кращому разі, на телефонну тяганину або на безрезультатні поневіряння, оскільки підписаний ними договір прирікає їх на значні фінансові втрати. Часто підписані розсудливими споживачами договори (інколи навіть на кожній сторінці) викликають подив, особливо після уважного і вдумливого прочитання.

Таких прикладів у Товаристві захисту прав споживачів «Закон» багато. До них можна віднести замовлення препаратів або біодобавок для схуднення, засобів для покращення фігури або збільшення грудей, виготовлення на замовлення й установлення дверей, вікон, меблів, путівки закордон тощо. Про це часто говорять у спеціальних програмах радіо й телебачення, пишуть у пресі. Але споживачі знову й знов потрапляють «на гачок».

Останнім часом, наприклад, процвітає проста схема. Оголошення публікують у малотиражних газетах чи інформаційних листках, рекламу транслюють на другорядних каналах радіо й телебачення, при цьому надають телефон для замовлення товару чи послуги. Зазвичай товар доставляє стороння кур'єрська служба, яка не несе жодної відповідальності за його якість і нічого не знає про

шахраїв, що замовили цю послугу. При цьому останні певний час спілкуються з ошуканим клієнтом за «проміжним» телефоном як «консультанти», «лікарі», «завідувачі відділень» тощо, як кажуть, «водять за носа». А коли обурені споживачі починають цікавитись, де ж знаходяться шахраї, з ними просто переривають зв'язок і змінюють телефон. Шахраям необхідно виграти час, зібрати якомога більше грошей з довірливих людей за товари та послуги неналежної якості та зникнути. В подібних випадках це досить легко, адже їх ніхто не бачить. Існують тимчасові фіктивні дилери, консультації, поліклініки, виробництва, фірми, що розігрують нібито дорогі призи та путівки за кордон, які, окрім ошуканих покупців, не цікавлять нікого з представників державних органів.

Та й споживачі теж хибно чинять. Більшість із них звертаються до організації, що захищає їхні права, тоді, коли допомогти вже неможливо. У нашій 15-річній практиці набереться ледь зо два десятки попередніх звернень споживачів за порадою до здійснення дорогої покупки або укладення договору.

В інших випадках недобросовісну торгівлю організують навколо отримання добровільного підпису споживачів на договорах про кредитування чи на інших, вигідних лише для виконавця робіт або послуг. В такому разі шахраї діють відкрито. На словах рекламують одні умови, а великий, надрукований дрібним шрифтом договір містить інші. У більшості випадків споживачі, під впливом власних райдужних ілюзій, самі собі підписують вирок про фінансову кабалу. Причому, не читаючи, ставлять підпис на кожній сторінці. Коли ж розуміють, що їх «трохи» ошукали, їхньому обуренню немає меж. І весь запас негативної енергії виливають на членів громадських організацій і державних службовців. Шахраї знають, що споживач, підписавши договір, приречений платити й не зможе легально довести свою правоту. В такому випадку нікому й нікуди не треба ховатись.

Поки що багато нарікань на недобросовісну рекламу про інвестування будівництва житла, кредитування, зокрема й отримання споживчого кредиту, про придбання товарів у розстрочку, про участь у пірамідних чи групових споживчих кредитах.

Яскравим прикладом швидкого збагачення за рахунок спритного залучення споживачів до системи продажів у розстрочку може бути компанія «АІСЕ», яка запровадила систему «Автоплан» у країнах Латинської Америки, потім – у Польщі, а після цього в Україні на запрошення СП «АвтоЗА3-DAEWO». Більшість споживачів, що підписували договори, були впевнені, що компанія найближчим часом надасть їм автомобіль, і вони вже завдяки йому зможуть заробити гроші на виплату решти боргу. Вони також були певні, що в разі відмови від статусу учасника системи споживачам гарантується повернення виплачених на момент відмови внесків. Це на словах, а насправді, й це чітко прописано в правилах діяльності «Автоплану», вступний і два цілих чистих внески (у вигляді штрафу) не повертаються. Ця сума, залежно від ціни автомобіля, може бути

значною. Наприклад, за автомобіль марки «Шевроле» моделі «Авео» вартістю 58800 грн. споживач, який зробив внески на суму 6000 грн. і захотів розірвати договір, втратить 3500 грн. Крім того повернення йому залишку з виплачених ним чистих внесків ВАТ «АІСЕ Україна» може здійснити лише по закінченні графіку внесків групи, до якої належав споживач. У цьому випадку це трохи понад 7 років. Такі правила системи. Споживачі, як правило, не читають уважно пункт «Розірвання договору», сподіваючись, що їм не доведеться цього робити. Але, одного разу почитавши його уважно, зрозуміють, що система «Автоплан» взагалі-то надає послуги з організації груп, розіграшів оплачених групою автомобілів і надання автомобілів тим, хто визначив своїх одногрупників за балами чи жеребкуванням. А ось придбання автомобілів у розстрочку всім учасникам система «Автоплан» не гарантує. У правилах діяльності «Автоплану» є пункт про ліквідацію групи та повернення грошей. Відповідно до цього пункту по закінченні графіку внесків групи фірма починає повертати учасникам системи, які ще не отримали автомобілів, виплачені ними раніше чисті внески. Врешті-решт може скластися так: не буде ні машини, ані 27 тис. грн., заплачених споживачем фірмі на її адміністративні витрати та страховку. І все це чітко за умовами договору та його додатків, які неухважний споживач підписав своєю рукою.

Важко повірити, але зі скарг споживачів випливає, що вони переважно більшістю не читають або ж неухважно проглядають договори на значні суми, які підписують, а також їхні додатки. У них не виникає думки порадитись з компетентними людьми, з рідними чи друзями, не кажучи про те, щоб зателефонувати до будь-якої організації, що замається захистом прав споживачів.

Виходить, що найпоширеніші форми недобросовісної торговельної практики уможливлено внаслідок пасивної позиції споживача. Лїнь прочитати, порахувати, подумати, натомість – легковажна впевненість, що за тебе вже хтось подумав. Так, подумав, але не твою користь. При цьому все відбувається в рамках чинного законодавства України. Чимало законів містять слова «відповідно до укладеного договору». І лише один закон визнає недійсність умов договору, що обмежує права споживачів – Закон України «Про захист прав споживачів». І саме його необхідно знати, хоча б установлені ним основні права споживачів.

3. Основні права споживачів

Небагато громадян України знають свої права споживачів. Дев'ять з десяти, корі звертаються по допомогу у відповідні організації, досить туманно уявляють, які права їм надали законодавці і як їх можна відстоювати.

Закон вказує, що:

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

- 1) **захист своїх прав державою;**
- 2) **належну якість продукції та обслуговування;**
- 3) **безпеку продукції;**
- 4) **необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);**
- 5) відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
- 6) звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
- 7) об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

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

Інші, похідні від основних, права споживачів встановлені в багатьох статтях Закону України «Про захист прав споживачів», а також у постановах Кабінету Міністрів України, правилах і переліках, затверджених відповідними постановами, а також у наказах міністерств і відомств. Звичайно, вони не такі важливі, але користуватись ними доводиться доволі часто.

3.1. Знання прав споживачів – умова ефективного досудового захисту

Дуже важливо хоча б один раз прочитати повністю текст Закону України «Про захист прав споживачів». Тоді за потреби можна буде швидко в ньому зорієнтуватися. Часто конфліктні ситуації виникають у разі, якщо споживачі та продавці не

знають положень закону, але намагаються відповідно до своїх побажань і свого розуміння справедливості владнати спірну ситуацію кожен на свою користь.

До дуже важливих прав, установлених законодавством і які мають знати споживачі в повсякденному житті, можна віднести передусім права, що зазначені в статтях 8 – 13 та 18 Закону України «Про захист прав споживачів».

Ці статті встановлюють багато прав і механізмів їх реалізації, якими можна користуватись щодня. Наприклад:

«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».

Якщо уважно прочитати статтю 8 до кінця, то можна побачити, що вона встановлює цілу низку прав споживачів, а також обов'язків продавців і виконавців. Наприклад, споживачі не знають і тому рідко користуються своїм правом не почуватися дискомфортно під час гарантійного ремонту товару, а запам'ятати потрібно лише те, що «на письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов'язані створювати (мати) обмінний фонд товарів. Перелік таких товарів визначається Кабінетом Міністрів України.

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

Можна й потрібно попросити на час ремонту товар аналогічної марки і в разі ненадання такого товару або у випадку перевищення 14-денного терміну гарантійного ремонту вимагати виплати відповідної неустойки в розмірі одного відсотка від ціни товару. Про це знають не всі. А мали б знати. І перелік товарів, з яких формується обмінний фонд, також потрібно знати. Це допоможе уникнути зайвих конфліктних ситуацій та взаємних образ. Перелік товарів, з яких формується обмінний фонд, установлений Кабінетом Міністрів України, наведено в додатках.

По-друге, крім власне згаданого закону, права споживачів обумовлені в різноманітних правилах, що підтверджують і уточнюють дію закону в конкретних сферах взаємовідносин: Правила торгівлі на ринках, Правила надання тих чи інших послуг, Правила комісійної торгівлі, Правила продажу товарів у кредит тощо.

Наприклад, часто конфлікти виникають на ринках за спроби повернути продавцеві товар невідповідної якості. Далеко не всі знають, що таких конфліктів можна уникнути, якщо за придбання товару попросити в продавця чек. Правила торгівлі на ринках передбачають, що **«на вимогу** споживача продавець (суб'єкт підприємницької діяльності, який у відповідності із законодавством звільнений від здійснення розрахункових операцій і розрахункових книжок) повинен видати товарний чек, який підтверджує факт купівлі, в якому відмічаються: найменування суб'єкта підприємництва і ринку, ряд і номер торгового місця, назву товару, ціну товару, дату продажу, прізвище, ініціали продавця та його підпис».

Адже виписки з Правил торгівлі на ринках адміністрація ринку обов'язково вішає на видному місці в «Куточку покупця». У настільки видному місці, що... ніхто їх не читає.

До речі, великі супермаркети, які здають в оренду свою площу багатьом приватним підприємцям, це ті самі ринки. І правила торгівлі в них такі, як і на ринках. І взагалі отримання чеку – необхідність і відповідальність споживача перед собою та суспільством.

Принципово важливо знати, що відсутність чеку або іншого документа, що підтверджує факт купівлі або укладання договору на виконання робіт чи послуг, виводить споживача поза межі правового поля, на яке поширюється Закон України «Про захист прав споживачів».

Закон чітко встановлює, що:

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

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

Якщо є чек – можна скористатись своїми правами споживача, коли ж нема – то покупець перебуває поза межами дії закону «Про захист прав споживачів» і треба шукати змоги довести свою правоту, можливо, залучати свідків тощо, тобто користуватися положеннями інших законів чи кодексів.

З наведених вище прикладів можна зробити дуже простий, але такий необхідний для споживачів висновок: Закон України «Про захист прав споживачів» необхідно знати. Він всезагальний (у тому сенсі, що всі громадяни є споживачами) і знання його необхідне в повсякденному житті (всі без винятку щодня щось споживають). За умови орієнтування в законі можна уникнути багатьох зайвих турбот, неприємностей і конфліктних ситуацій.

3.2. Профілактичні дії, що запобігають порушенням прав споживачів

На сьогодні на вулицях та в провулках міст, сіл повно різноманітних кав'ярень, ресторанів, салонів, магазинів, ринків, кіосків і лотків. Є безліч бензозаправок, майстерень, хімчисток та інших закладів сфери послуг. Всі вони чекають своїх клієнтів, надають їм послуги, живуть і процвітають за їх рахунок. Від яскравої та наполегливої реклами, часто недобросовісної, що нав'язує товари, роботи послуги, аж очі розбігаються. Тільки встигай платити. Споживач може обирати, в якому магазині й що купувати, де отримувати послуги, з ким підписувати договір на виконання робіт. Ідеологія споживача має налаштувати нас на розуміння дуже простого правила: купуєш – даєш змогу заробити конкретному продавцеві та його господареві, не купуєш – караєш продавця, не йому заробити. Купуєш в іншому місці – даєш змогу заробити іншому. Вибір є, не обов'язково купувати або замовляти послуги там, де продавець поводить себе зухвало, повільно обслуговує тощо. Нині найбільша радість для підприємства чи бізнесмена – щоб у нього купили, замовили послугу чи роботу. Тому не треба нервувати, якщо не сподобався неприязний продавець чи виконавець, несвіжий товар чи послуга, яку надають повільно. Просто зверніться в інше місце. І вам спокійніше – і продавцеві не вигідно. Невже за погане ставлення до вас, дискомфорт чи антисанітарію варто віддавати важко зароблені гроші? Проте кожен вирішує для себе сам.

Укладаючи договори про виконання робіт або надання послуг, бажано робити це з фірмою або її представником, чий центральний офіс знаходиться поруч. Якщо виявляться певні недоліки після надання послуги, то, трапляється, виникає потреба спілкування з керівниками центрального офісу. Це важко зробити, якщо він знаходиться далеко іншому місці або в іншій частині країни.

І все ж як уберегти себе від зайвих конфліктних ситуацій?

Можна порадити дотримуватись низки простих правил.

А) Укладання договору купівлі-продажу

- Для уникнення неприємних наслідків перед придбанням товарів (робіт, послуг) необхідно отримати якомога більше корисної інформації про:
- **правила** й умови ефективного та безпечного користування товарами (роботами, послугами);
- **дату** виготовлення;
- гарантійні **обов'язки** виробника (виконавця);
- **термін придатності** (служби) товарів (робіт, послуг), відомості про дії споживача по завершенні терміну придатності, а також про можливі наслідки в разі невиконання таких дій;
- **найменування й адресу** виробника (виконавця, продавця) та підприємства, яке виконує його функції щодо прийняття претензій від споживачів, а також здійснює ремонт і технічне обслуговування.
- Брак у торговій залі магазину чи у приймальні майстерні інформації для споживачів (виписки з нормативних актів, відомості про реєстрацію фірми, адреси контрольних органів) має насторожити Вас, а відмова продавця надати таку інформацію свідчить про те, що, уклавши договір, Ви ризикуєте зіткнутися з неприємностями чи фінансовими втратами.
- Обираючи товар (послугу), порівняйте кілька рекламних оголошень щодо теми, яка вас цікавить.
- Найкраще укласти договір з фірмою, послугами якої вже користувався хтось із Ваших знайомих.
- Купуючи складний технічний товар, попросіть продавця (вимагайте) перевірити його, а також ознайомити вас з правилами експлуатації.
- У більшості випадків продавець неохоче демонструють роботу всіх функцій такого товару, хоча правила торгівлі складною побутовою технікою зобов'язують їх робити це. Це їхня робота.
- Зверніть увагу на цілісність упаковки товару, на правильність заповнення супроводжувальних документів (чеку, інструкції, написаної державною мовою, технічного паспорту).
- Якщо продавець просить вас **підписатись** у технічному паспорті або гарантійному талоні, спочатку уважно прочитайте запис, під яким Ви збираєтесь поставити свій підпис. Не ставте свого підпису під текстом, з яким Ви не згодні чи якого не розумієте.
- Не соромтесь зателефонувати за номером, вказаним у гарантійному талоні сервісного центру, й дізнатись, чи справді протягом гарантійного терміну вони безкоштовно відремонтують товар, придбаний у конкретного підприємця (або фірми).

Траплялися випадки, коли сервісні центри відмовлялись безкоштовно ремонтувати товар, посилаючись на брак договору з конкретним підприємцем чи фірмою.

- Якщо Вам сподобалась річ, а грошей на її придбання не вистачає, на Ваше прохання продавець зобов'язаний відкласти її на одну годину, за згодою адміністрації – на дві, а якщо йдеться про дорогу покупку, наприклад, про хутрянні вироби, то на ваше прохання магазин зобов'язаний відкласти товар до кінця робочого дня.

Не купуйте товари, на яких немає:

- знаків відповідності, або на Вашу вимогу Вам не можуть надати сертифікати відповідності чи гігієнічні посвідчення;



щодо продовольчих товарів, не купуйте їх, якщо на них немає:

- даних про основні споживчі властивості, склад (сировина, харчові домішки), кількість (масу, об'єм) харчову й енергетичну цінність, умови зберігання та користування тощо;
- якщо кількість харчових домішок сягає десяти, подумайте, чи потрібні вони вашому організмові? Чи зможе він їх перетравити без поганих наслідків?
- Якщо на прилавку стоять механічні ваги, постарайтесь зупинитися чітко навпроти їхньої шкали. Перед тим як зробити замовлення, уважно подивіться на стрілку ваг і запам'ятайте її положення. Попросіть продавця зважити гиру, оскільки на практиці часто її вага не відповідає тій, що зазначена. Будь-яка негативна реакція продавця має переконати Вас у тому, що Ваші підозри правильні.

Найбільше випадків, коли споживачів обважують та обраховують, фіксується там, де знаходиться багато людей: біля вокзалів, виходів з метрополітену, перехрещення різних транспортних маршрутів.

- Якщо в магазині електронні ваги, попросіть «виставити їх по нулям» натисканням спеціальної кнопки «Тара». Простежте, аби ціна за кілограм продукту набиралась на вагах **після** зважування його.
- У торговій залі мають бути контрольні ваги, на яких можна ще раз перевірити правильність зважування.
- Якщо Ви купуєте ваговий товар з лотків, не соромтесь зайти в найближчий магазин чи ринок і зважити придбаний товар на контрольних вагах. Якщо Вас обважили, не лініуйтеся повернутися до лотка й вимагати правильно зважити товар або повернути гроші.
- Не соромтесь тримати в руках калькулятор. Така поведінка дисциплінує продавця, який може обрахувати Вас, навіть несвідомо.

Б) Укладання договору про виконання робіт

При укладанні договору про виконання робіт чи надання послуг:

- ніколи не підписуйте договір, не ознайомившись з його змістом заздалегідь;

- попросіть детально вказати в договорі, які саме зобов'язання бере на себе компанія (фірма);
- зверніть увагу на пункти договору, що встановлюють Вашу відповідальність перед компанію (фірмою) та відповідальність компанії (фірми) за порушення зобов'язань;
- якщо якісь положення договору не зрозумілі Вам, не соромтесь попросити пояснень у працівників компанії або зверніться по консультацію до адвоката;
- якщо виконавець не починає роботу або не виконує її у встановлений термін, постарайтесь не допустити додаткових змін договору щодо вартості роботи чи послуги, поки не визначитеся з виплатою неустойки (пені), аби не давати шансів виконавцеві заявляти, що вартість роботи можна вважати невизначеною. Практика показала, що виконавчі часто намагаються довести, що вартість роботи не була встановлена (оскільки змінювалась вартість роботи чи послуги), а це вже дає їм змогу зменшити неустойку (пеню) з трьох відсотків від вартості робіт за кожен день затримки до трьох відсотків від вартості роботи за весь термін затримання, а це значно менша сума.

Інші корисні поради:

- Не замовляйте доставку та складання товарів на вечір.
- Не підписуйте нашвидкуруч документи про приймання, доки не переконаєтесь, що товар без недоліків і повністю укомплектований.
- Якщо з часом були виявлені недоліки в товарі, одразу в письмовій формі (краще рекомендованим листом з повідомленням) звертайтеся до виконавця (виробника) з вимогою усунути їх.

В) Укладання договору про надання послуги

Особливо часто незрозумілі споживачам договори та квитанції трапляються в сервісних центрах і хімчистках. Не поспішайте підписувати їх. Собі дорожче буде.

- Зверніть увагу на правильність заповнення квитанції, на відповідність зазначених у ній номерів номерам товару, що здається в ремонт або чистку. Перевірте, чи правильно записані недоліки (або їх відсутність) речі, яку ви здаєте в ремонт.
- З'ясуйте й зафіксуйте термін виконання послуги. Оскільки за затримку виконання послуги на одну годину, якщо час її виконання встановлюється в годинах, споживачеві має бути сплачена неустойка в розмірі 3% від вартості послуги. При затримці виконання ритуальної послуги більше ніж на годину – в десятикратному розмірі вартості послуги.
- З'ясуйте й запишіть у свій записник номери телефонів організацій, що контролюють діяльність торгівлі та сфери послуг, які за законом мають захищати права споживачів.

Не соромтесь звертатися до цих бюджетних державних організацій за роз'ясненнями, порадами та захистом своїх прав.

4. Дії споживачів, необхідні для успішного досудового захисту своїх прав

Можна вивчити закон, але, якщо не навчитись правильно його застосовувати в житті, він так і залишиться теорією.

Вище вже було подано положення Закону України «Про захист прав споживачів» стосовно того, які ж організації здійснюють державний захист прав споживачів. Необхідно прочитати його уважно ще раз:

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

Багато споживачів плутаються чи взагалі не мають уявлення, до якої з цих інстанцій їм звернутись, щоб якомога скоріше розв'язати конкретну конфліктну ситуацію. Пишуть куди завгодно. І чим вище поставлена організація, до якої вони звернулись, та чим детальніше вони все описали, тим більше вони пишуться й чваняться. А насправді звернення їх, як правило, до інстанцій спускають до низового виконавця, який відповідно до посадової інструкції зобов'язаний розглядати такі звернення. Але якщо хтось із чиновників помилиться і направить звернення не на ту адресу, то виникнуть непорозуміння й довга тяганина з паперами. На подорож звернення вниз витрачається час.

То як же правильно обрати адресата – потрібну структуру в складній державній ієрархії? Для цього необхідно знати повноваження тих організацій, які займаються захистом прав споживачів. Власне в цьому і весь секрет. Але для того, щоб заява була прийнята й розглянута швидко, необхідно виконати деякі попередні дії.

4.1. Фіксація порушень прав споживачів

Багато хто зі споживачів звертається до різних організацій зі скаргами та заявами, не маючи жодних документальних підтверджень порушень їхніх прав. Багато хто не може вказати, хто ж порушив їхні права, чи не мають можливості встановити, хто винен у тому, що їхні права були порушені.

Адже найскладніше завдання полягає не в ому, щоб установити, яку саме статтю закону було порушено, а в тому, щоб надати організації, котра захищає права споживачів, неспростовні докази самого факту порушення й хто саме винен у ньому. Іншими словами найскладніше – отримати фактичний матеріал, власне факти. Є низка дій, які споживач має виконати сам. Ніхто не буде замість нього збирати факти й докази. Це його особистий обов'язок.

Для того щоб звернутись до будь-яких державних органів або громадських організацій, треба мати докази порушення прав громадян як споживачів, мати відомості про порушника та докази його вини. Це необхідно для того, щоб державна чи громадська організації могли не сумніватися в достовірності й правдивості фактів, викладених у заяві чи скарзі.

До доказів порушення прав, необхідних для відповідних державних чи громадських організацій, можна віднести:

- чек чи інший документ, що підтверджує факт придбання чи укладення договору (це обов'язкова умова застосування положень Закону України «Про захист прав споживачів»);
- договір з усіма додатками та доповненнями;
- акт експертизи;
- висновки сервісних центрів;
- письмові відмови продавців чи виконавців робіт або послуг;
- заяви чи скарги, завізовані продавцями чи працівниками сфери послуг, які, однак, залишилися без відповіді або отримали негативні резолюції тощо.

Крім того, всі підприємства роздрібної торгівлі та громадського харчування, незалежно від форм власності, ведуть **Книги відгуків та пропозицій** вставленої форми, в яку покупці (відвідувачі) записують скарги, пропозиції, відгуки та зауваження.

Чимало споживачів недооцінюють чарівну дію книг відгуків і пропозицій. І даремно. Перевірятьники різних контролюючих органів зазвичай ознайомлюються із записами в Книзі відгуків та пропозицій і за цими записами формують попередню оцінку якості виконання службових обов'язків працівниками організації.

Запис у цій книзі також може слугувати додатковим доказом порушення прав споживачів за службового розслідування та адміністративного впливу, реагуванні державних органів, що захищають права споживачів, або під час судового розгляду справи.

Тобто запис та відображена в ньому реакція адміністрації в Книзі відгуків та пропозицій – також важливий доказ того, що відбулося порушення прав споживача.

4.2. Варіанти звернень споживачів до продавців, виконавців робіт і послуг

Якщо споживач одразу після того, як відбулось порушення його прав або виникло непорозуміння, звертається до державних органів, які захищають права споживачів, то реакція чиновників цих органів не завжди зрозуміла йому й часто викликає в споживача незаслужене обурення. Але не треба поспішати з висновками. Зокрема, чиновники зобов'язані реагувати на порушення прав споживачів, але встановлювати, чи були насправді порушені їхні права, вони не зобов'язані. Чинне законодавство ні на кого не покладає таких обов'язків. Звертаючись із заявою про порушення прав споживачів, громадяни повинні надати докази таких порушень.

Типова реакція громадянина на порушення споживчих прав – письмові звернення до високопоставлених органів. Поки звернення з вищої інстанції потрапить до підпорядкованої їй і доки перевіряльники останньої вживатимуть певні дії, довести достовірність порушення прав споживачів буде неможливо. Правильніше – спочатку негайно звернутися в письмовій формі безпосередньо до самого порушника.

По-перше, більшість продавців, виконавців і виробників реагують на заяви споживачів відповідно до чинного законодавства й конфлікти швидко вичерпуються.

По-друге, в разі, якщо порушник не діятиме відповідно до законодавства про захист прав споживачів, відповідна дата прийняття заяви та зволікання з відповіддю, негативна відповідь або резолюція про відмову будуть доказом порушення прав споживачів. Наявність письмових доказів порушення прав споживачів значно пришвидшить дії чиновників державних органів з поновлення прав споживачів.

Якщо в **придбаному товарі виявлено несправність**, не сприймайте це як трагедію. Це лише тимчасова незручність. Тільки від Вашого ставлення до того, що відбувається, від знань і поведінки залежатиме швидкість та якість вирішення неприємної ситуації.

Постарайтесь від самого початку конфлікту не загострювати відносини. Будьте доброзичливі до продавців, робітників фірм та дайте їм зрозуміти, що мета Вашого звернення – не отримати від них якомога більше грошей, а захистити свої порушені права. Водночас будьте наполегливі й упевнені в своїх силах, постарайтесь показати свою впевненість в обґрунтуванні висловленої претензії. До

речі, таку впевненість мають, як правило, споживачі, які добре орієнтуються у відповідному законі.

Якщо гарантійний термін не завершився, то відповідно до статті 8 Закону України треба транспортувати товар до сервісного центру. Там його поладять або дадуть висновок про наявність у ньому суттєвих недоліків. В останньому випадку висновок сервісного центру необхідно надати продавцеві з вимогою повернути гроші або замінити несправний на товар відповідної якості. Якщо продавець не діятиме відповідно до закону, необхідно написати заяву.

Її пишуть у довільній формі, наприклад, так:

<p>Директору магазину _____ (вказіть повну назву торговельного підприємства (підприємства виробника) та його адресу)</p> <p>_____</p> <p>(вказіть своє прізвище, ім'я та по батькові повністю), що проживає за адресою _____</p> <p style="text-align: right;">тел. _____</p> <p style="text-align: center;">З А Я В А</p> <p>«__» _____ 200__ р. я придбав у Вашому магазині холодильник марки _____ _____ вартістю _____ грн.</p> <p>На холодильник була встановлена гарантія терміном 12 місяців.</p> <p>«__» _____ 200__ р. в холодильник була виявлена несправність.</p> <p>Сервісний центр зробив висновок, що у холодильник є суттєвий недолік. Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів» прошу замінити несправний холодильник аналогічним холодильником відповідної якості.</p> <p>Додаток: копія чеку Копії гарантійного талону</p> <p>«__» _____ 200__ г. _____</p> <p style="text-align: right;">(підпис)</p>

Технічний паспорт можна просто пред'явити працівникам магазину для ознайомлення. В цьому випадку попросіть продавця зробити на заяві відмітку про те, що Ви пред'являли технічний паспорт.

<p>Заява має бути складена в двох екземплярах, один з яких передається продавцеві, а на другому – продавець ставить відмітку про отримання Вашої заяви.</p>

Якщо через будь-які причини продавець відмовляється приймати заяву або ставити свій підпис на Вашій копії, відправте її рекомендованим листом з повідомленням про вручення.

Якщо продавець не замінить товару або не надасть відповіді у встановлений термін, або надішле письмову відмову, слід звернутися до територіального органу, спеціально уповноваженого органу виконавчої влади в справах захисту прав споживачів з письмовою завою про відмову продавця здійснити право споживача, встановлене часиною першою статті 8 Закону України «Про захист прав споживачів». У заяві необхідно вимагати допомоги в здійсненні Вашого права як споживача, а також оштрафувати продавця, який вам відмовив, у десятикратному розмірі від вартості товару (відповідно до статті 23 того ж закону). Не важливо, що цей штраф буде направлено до міського бюджету. Чимало споживачів отримують моральне задоволення від того, що застосовується грошовий виховний метод як компенсація за зволікання та неприємності зайвого спілкування з некомпетентним продавцем.

З чого почати, якщо Вас турбують побоювання щодо якісного та **своєчасного виконання роботи чи послуги**? Будівельники так і не почали будувати Ваш будинок? Здали шубу в хімчистку, а її повертають із зіпсованою підкладкою?

Це, звичайно, дуже неприємно, але не треба сприймати це як трагедію. Діяти потрібно так само, як і в наведеному вище прикладі з товаром неналежної якості.

Необхідно згадати пункт 5 статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів»:

«5. У разі, коли виконавець не може виконати (прострочує виконання) роботу (надання послуги) згідно з договором, за кожен день (кожну годину, якщо тривалість виконання визначено в 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 зобов'язання, не звільняє його від виконання зобов'язання в натурі».

Перший крок – повідомити іншій стороні, що робота не виконується шляхом подачі письмової заяви.

Ось зразки заяв про зволікання та виявлення недоліків:

Директору фірми _____
(вказіть повну назву виконавця та його адресу)

від _____
(вказіть своє прізвище, ім'я та по батькові повністю)
що проживає за адресою: _____, тел. _____

З А Я В А

200__р. я уклав договір на будівництво садового будинку на ділянці, що належить мені, за адресою _____.

Термін початку робіт за договором — «__» _____ 200__р. До сьогодні будівельних робіт на ділянці не розпочато. Відповідно до статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів» прошу розпочати будівельні роботи не пізніше «__» _____ 200__р.

Додаток: Копія договору
«__» _____ 200__р.

_____ (підпис)

Директору хімчистки _____
(вказіть повну назву виконавця та його адресу)

від _____
(вказіть своє прізвище, ім'я та по батькові повністю)
що проживає за адресою: _____ тел. _____

З А Я В А

200__р. я здала до вашої хімчистки свою шубу

«__» _____ 200__р. Мені її повернули із зіпсованою підкладкою. Прошу протягом тижня замінити підкладку на аналогічну відповідної якості відповідно до статті 10 Закону України «Про захист прав споживачів». В іншому випадку я буду змушена звернутись до органів захисту прав споживачів із заявою про відмову в здійсненні моїх прав споживача.

Додаток: Копія чеку про виконання послуги

«__» _____ 200__р.

_____ (підпис)

Пам'ятайте, тільки від Вашого ставлення до того, що відбувається, і Вашої поведінки залежатиме результат. Постарайтесь бути доброзичливими до робітників фірми та дайте їм зрозуміти, що мета Вашого звернення – не отримати від них якомога більше грошей, а захистити лише свої порушені права.

При цьому намагайтесь не допустити додаткових змін договору щодо вартості роботи чи послуги, щоб не дати шансів виконавцеві заявити, що вартість роботи можна вважати невстановленою.

Якщо відповідь продавця Вас не влаштовує, треба звернутися до однієї з державних структур, що захищає права споживачів: територіального органу спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, місцевої державної адміністрації, установи, що здійснює державний санітарно-епідеміологічний нагляд, інший орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування.

Варіантів письмових звернень споживачів до організацій, що захищають права споживачів, може бути дуже багато, оскільки заяви, як правило, пишуть у довільній формі. Але є умови, необхідні для того, щоб заява була прийнята та розглянута. Їх викладено в Законі України «Про звернення громадян».

У **письмових зверненнях** мають бути вказані:

- назва, адреса органу державної влади чи місцевого самоуправління (посадовець, уповноважений вирішувати викладені в зверненні питання);
- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання громадянина;
- викладена суть порушеного питання, конкретні зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, **прохання чи вимоги**;
- підпис і дата.

Звернення, оформлені належним чином та подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийому та розгляду протягом формально встановленого законом терміну.

Звернення розглядають і вирішують у термін не більше **1 місяця** від моменту надходження, а ті, що не потребують додаткового розгляду, – не відкладаючи, але не пізніше **15 днів** від моменту отримання їх.

Якщо встановлюється термін розгляду звернення понад місяць, про це повідомляють особі, що подала його. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **45 днів**.

На **мотивовану** письмову вимогу громадянина термін розгляду **може** бути скорочено до встановленого.

Дуже багато питань можна владнати, коли споживачі грамотно й по суті звертаються до продавця. Споживач, який знає свої права, і продавець або викона-

вещь, які працюють за правилами та в рамках закону, завжди знайдуть вихід з будь-якої суперечливої ситуації без особливих хвилювань і нервування.

Але що робити, якщо на цьому етапі досудового захисту знайти взаєморозуміння не вдалося? Доведеться шукати правди вище. Головне, як уже відзначалося, спрямувати звернення до потрібної державної організації. А до якої? Для цього треба орієнтуватися в повноваженнях цих організацій.

4.3. Повноваження державних організацій, що захищають права споживачів

З досвіду постійного спілкування зі споживачами можна зробити висновок, що ні знання Закону України «Про захист прав споживачів», ані правильна та швидка фіксація факту порушення споживчих прав, та навіть зрозуміле й доказове формулювання письмового звернення не достатні для ефективного вирішення проблеми. Споживачі здебільшого слабо орієнтуються, до якого саме з державних органів потрібно звернутися, щоб відновити своїх споживчі права. Як було наведено раніше, цих органів кілька. Важливо ще раз їх представити:

- 1) **спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади в сфері захисту прав споживачів і його територіальні органи;**
- 2) **Рада міністрів Автономної Республіки Крим;**
- 3) **місцеві державні адміністрації;**
- 4) **органи та установи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд;**
- 5) **інші органи виконавчої влади;**
- 6) **органи місцевого самоврядування відповідно до законодавства.**

До якого саме з органів звертатися? Може, до всіх одразу?

Відповіді на поставлені питання можна легко, якщо довідатися, які повноваження законодавство надає кожному з цих органів і які покладає на них обов'язки.

Для цього розгляньмо повноваження кожного з цих державних органів окремо. Їх важливо знати, щоб не звертатися до організацій, функції яких не відповідають суті звернення. Зрозуміло, що не за адресою спрямоване звернення напевно породить відписку, а Ви втратите час.

4.3.1. Повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади в сфері захисту прав споживачів і його територіальних органів

Спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади в сфері захисту прав споживачів і його територіальні органи – це головні дійові органи в державному захисті прав споживачів в Україні. Їхня структура складається з

головного спеціально уповноваженого органу та обласних департаментів, а також департаментів у Києві та Севастополі. Їхні повноваження встановлено в статті 26 Закону України «Про захист прав споживачів»:

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

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

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

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

- 3) відбирати у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях та інших установах, акредитованих на право проведення таких робіт згідно із законодавством, з оплатою вартості зразків і проведених досліджень (експертизи) за рахунок коштів державного бюджету. У разі встановлення за результатами проведених досліджень (експертизи) факту реалізації продукції неналежної якості та/або фальсифікованої суб'єкт господарювання, що перевірявся, відшкодуває здійснені за це витрати. Кошти відшкодування витрат зараховуються до державного бюджету. Порядок відбору таких зразків визначається Кабінетом Міністрів України;
- 4) проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію. У разі неможливості повернення продукції, яка була використана (одержана) під час контрольної перевірки, відшкодування затрат відноситься на результати діяльності суб'єктів господарювання. Порядок проведення таких перевірок визначається Кабінетом Міністрів України;

- 5) одержувати безоплатно від суб'єктів господарювання, що перевіряються, копії необхідних документів, які характеризують якість продукції, сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, що використовуються для виробництва цієї продукції;
- 6) припиняти відвантаження і реалізацію товарів, що не відповідають вимогам нормативних документів, до усунення суб'єктами господарювання виявлених недоліків;
- 7) забороняти суб'єктам господарювання реалізацію споживачам продукції:
 - а) на яку відсутні документи, що засвідчують її відповідність вимогам нормативних документів;
 - б) на яку в нормативно-правових актах та нормативних документах встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я, майна споживачів та охорони навколишнього природного середовища, якщо продукцію внесено до переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, але яка не має сертифіката відповідності (свідоцтва про визнання відповідності);
 - в) ввезеної на територію України без документів, які підтверджують її належну якість;
 - г) на яку строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, строк придатності яких минув;
 - г) яка є фальсифікованою;
- 8) приймати рішення про:
 - а) припинення суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, реалізації та виробництва продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, – до усунення виявлених недоліків;
 - б) тимчасове припинення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі (секцій, відділів), послуг, у тому числі ресторанного господарства, складів підприємств оптової і 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;
- 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 пошкодженням 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 територіальних органів спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері стандартизації, метрології та сертифікації;

- 10) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів;
- 11) передавати матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки злочину, органам дізнання чи досудового слідства;
- 12) накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні стягнення.
- 13) накладати на суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, тому числі ресторанного господарства, стягнення, передбачені статтею 23 цього Закону, в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України».

4.3.2. Звернення споживачів до спеціалізованих органів державної виконавчої влади у справах із захисту прав споживачів

Тепер, якщо є обґрунтована впевненість у тім, що права споживача порушено, і знаючи, якими широкими повноваженнями наділений головний наш захисник – спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади в сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи, можна звертатися до них з вимогами:

- направити винному розпорядження про припинення порушення прав споживача;
- перевірити якість продукції, її безпеку, а також дотримання правил торгівлі та надання послуг;
- відібрати зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектувальних виробів для перевірки на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях за рахунок державного бюджету;
- провести контрольні перевірки правильності розрахунків зі споживачами за реалізовану продукцію;
- заборонити реалізовувати продукцію без документів і сертифікатів відповідності, якщо вони обов'язкові, а також якщо термін придатності не позначено або продукція фальсифікована;
- прийняти рішення про призупинення реалізації та виробництва продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів;
- прийняти рішення про тимчасове припинення діяльності суб'єктів господарювання, які систематично реалізують товари неналежної якості, порушують правила торгівлі й надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів;
- подати до суду позов про захист прав споживачів;
- передати матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки злочину, органам дізнання або досудового слідства;
- накласти адміністративне стягнення, а також передбачене статтею 23 Закону України «Про захист прав споживачів».

4.3.3. Повноваження місцевих державних адміністрацій

Які проблеми розв'язують місцеві державні адміністрації і якими повноваженнями вони можуть бути наділені, встановлюється статтями 13 і 14 Закону України «Про місцеві державні адміністрації»:

«Стаття 13. Питання, що вирішуються місцевими державними адміністраціями

До відання місцевих державних адміністрацій у межах і формах, визначених Конституцією і законами України, належить вирішення питань:

- 1) **забезпечення законності, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян;**
- 2) **соціально-економічного розвитку відповідних територій;**
- 3) бюджету, фінансів та обліку;
- 4) управління майном, приватизації та **підприємництва;**
- 5) промисловості, сільського господарства, **будівництва, транспорту і зв'язку;**
- 6) науки, освіти, культури, охорони здоров'я, фізкультури і спорту, сім'ї, жінок, молоді та неповнолітніх;
- 7) **використання землі, природних ресурсів, охорони довкілля;**
- 8) зовнішньоекономічної діяльності;
- 9) оборонної роботи та мобілізаційної підготовки;
- 10) соціального захисту, зайнятості населення, праці та заробітної плати.

Місцеві державні адміністрації вирішують й інші питання, віднесені законами до їх повноважень.

Стаття 14. Здійснення місцевими державними адміністраціями повноважень інших органів

Місцеві державні адміністрації здійснюють повноваження місцевого самоврядування, делеговані їм відповідними радами.

Кабінет Міністрів України в межах, визначених законами України, може передавати місцевим державним адміністраціям окремі повноваження органів виконавчої влади вищого рівня.

Передача місцевим державним адміністраціям повноважень інших органів супроводжується передачею їм відповідних фінансових, матеріально-технічних та інших ресурсів, необхідних для здійснення цих повноважень».

4.3.4. Звернення споживачів до місцевих державних адміністрацій

На цей час більшість органів місцевого самоврядування делегували місцевим державним адміністраціям повноваження виконавчої влади. Цими повноваженнями охоплено практично всі життєво важливі питання, зокрема й споживчі.

Тому, крім захисту прав і законних інтересів, споживачі можуть вимагати від місцевих державних адміністрацій врахування споживчих інтересів:

- при плануванні соціально-економічного розвитку відповідних територій;
- за вирішення питань управління майном, приватизації, підприємництва, будівництва, транспорту та зв'язку;
- при використанні землі, природних ресурсів, охороні довкілля;
- при взаєминах з організаціями житлово-комунального господарства тощо.

4.3.5. Повноваження органів та установ, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд

Досить широкі повноваження органів та установ, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд в Україні, а також їхні основні завдання, встановлені статтями 39, 40, 41, 42 і 46 Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»:

«Стаття 39. Поняття та основні завдання державного санітарно-епідеміологічного нагляду

Державний санітарно-епідеміологічний нагляд – це діяльність органів, установ та закладів державної санітарно-епідеміологічної служби по контролю за дотриманням юридичними та фізичними особами санітарного законодавства з метою попередження, виявлення, зменшення або усунення шкідливого впливу небезпечних факторів на здоров'я людей та по застосуванню заходів правового характеру щодо порушників.

Основними завданнями цієї діяльності є:

нагляд за організацією і проведенням органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями та громадянами санітарних і протиепідемічних заходів;

нагляд за реалізацією державної політики з питань профілактики захворювань населення, участь у розробці та контроль за виконанням програм, що стосуються запобігання шкідливому впливу факторів навколишнього середовища на здоров'я населення;

нагляд за дотриманням санітарного законодавства;

проведення державної санітарно-епідеміологічної експертизи, гігієнічної регламентації небезпечних факторів і видача дозволів на їх використання.

Державний санітарно-епідеміологічний нагляд здійснюється відповідно до Положення про державний санітарно-епідеміологічний нагляд в Україні вибірковими перевітками дотримання санітарного законодавства за планами органів, установ та закладів державної санітарно-епідеміологічної служби, а також позапланово залежно від санітарної, епідемічної ситуації та за заявами громадян.

Результати перевірки оформлюються актом, форма і порядок складання якого визначаються головним державним санітарним лікарем України.

Стаття 40. Повноваження головного державного санітарного лікаря України
Головний державний санітарний лікар України:

- а) затверджує державні санітарні норми, регламенти використання небезпечних факторів, гранично допустимі концентрації, максимальні межі залишків у харчових продуктах та орієнтовно безпечні рівні хімічних і біологічних чинників у предметах та виробках, у воді, повітрі, ґрунті, а також встановлює норми радіаційної безпеки та допустимі рівні впливу на Людину інших фізичних факторів;
- б) визначає вимоги щодо комплексу заходів санітарної охорони державних кордонів України, контролює і координує діяльність органів виконавчої влади, місцевого самоврядування з цих питань;
- в) вносить на затвердження відповідно до чинного законодавства проекти законодавчих актів з питань забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення;
- г) затверджує разом з центральним органом виконавчої влади в галузі економіки та центральним органом виконавчої влади з питань фінансів методикі визначення ступенів ризику для здоров'я населення, що створюються небезпечними факторами;
- д) дає обов'язкові для розгляду висновки щодо проектів міждержавних, державних цільових і галузевих програм з питань забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення, профілактики захворювань та контролює їх виконання;
- е) видає розпорядчі документи щодо організації та здійснення державного санітарно-епідеміологічного нагляду в Україні;
- є) визначає порядок ведення державного обліку інфекційних і професійних захворювань, отруєнь;
- ж) погоджує основні напрями фундаментальних і прикладних досліджень у галузі гігієни та епідеміології;
- з) погоджує проекти норм проектування, стандартів і технічних умов, розміщення продуктивних сил та інші проекти, що можуть вплинути на здоров'я населення;
- и) погоджує норми навчально-трудового навантаження, режими навчання та виховання дітей і підлітків у навчально-виховних закладах;
- і) встановлює разом з центральним органом виконавчої влади з питань нагляду за охороною праці перелік робіт, для виконання яких є обов'язковими медичні огляди, а також порядок їх проведення;
- ї) затверджує перелік інфекційних захворювань, за яких госпіталізація хворих є обов'язковою, а також перелік виробництв (професій), до роботи в яких не допускаються особи, які хворіють інфекційними хворобами, є носіями збудників інфекційних захворювань або яким не зроблено щеплення проти визначених інфекційних захворювань;

- й) застосовує передбачені законодавством заходи для припинення порушень санітарного законодавства;
- к) погоджує методи контролю і випробувань продукції щодо її безпеки для здоров'я і життя населення;
- л) погоджує інструкції (правила) використання продукції підвищеної небезпеки;
- м) погоджує перелік установ, організацій, закладів, яким надається право випробування продукції на відповідність вимогам безпеки для здоров'я;
- н) у разі введення в Україні чи в окремих її місцевостях надзвичайного стану вносить до Кабінету Міністрів України обґрунтоване подання для прийняття рішення про встановлення карантину, в якому зазначаються: період і межі території його встановлення; перелік проведення необхідних профілактичних, протиепідемічних та інших заходів, які можуть бути проведені у зв'язку з введенням режиму надзвичайного стану і встановленням карантину, їх виконавці; вичерпно визначені тимчасові обмеження прав фізичних і юридичних осіб, додаткові обов'язки, що покладаються на них.

Головний державний санітарний лікар України, крім повноважень, передбачених цією статтею, має також повноваження, передбачені статтею 41 цього Закону. Він може делегувати свої повноваження заступникам головного державного санітарного лікаря України повністю або частково.

Стаття 41. Повноваження головних державних санітарних лікарів та інших посадових осіб, які здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд
Головним державним санітарним лікарям Республіки Крим, областей, міст, районів та їх заступникам, головним державним санітарним лікарям на транспорті та їх заступникам, а також головним державним санітарним лікарям об'єктів з особливим режимом роботи у межах відповідних територій (об'єктів) надаються повноваження:

- а) державного санітарно-епідеміологічного нагляду за дотриманням органами виконавчої влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями і громадянами санітарного законодавства;
- б) систематичного аналізу санітарної та епідемічної ситуації, показників здоров'я населення, окремих його груп;
- в) визначення факторів, що можуть шкідливо впливати на здоров'я населення, ступеня створюваного ними ризику для здоров'я населення регіону, території, об'єкта, окремих професійних груп тощо;
- г) контролю за проведенням санітарних і протиепідемічних заходів, виконанням програм профілактики захворювань, охорони здоров'я населення;
- д) погодження відведення земельних ділянок під забудову та інші види землекористування, місця водозаборів і скидання стічних вод, розташування промислових та інших об'єктів;

- е) винесення рішень про необхідність проведення державної санітарно-епідеміологічної експертизи, визначення складу комісій для її здійснення і затвердження висновків;
- є) погодження регіональних і місцевих програм у галузі соціально-економічного розвитку;
- ж) винесення рішень про відповідність вимогам санітарних норм об'єктів і споруд, що вводяться в експлуатацію;
- з) погодження видачі, а у передбачених законодавством випадках – надання дозволу на здійснення видів діяльності, передбачених цим Законом;
- и) безперешкодного входу на територію і у приміщення всіх об'єктів нагляду за службовим посвідченням і обов'язкових для виконання вказівок щодо усунення виявлених порушень санітарних норм, а також проведення необхідних лабораторних досліджень;
- і) безплатного отримання від юридичних осіб і громадян, у тому числі іноземних, які перебувають або ведуть діяльність на відповідній території України, матеріалів і відомостей, статистичних та інших даних, що характеризують санітарний та епідемічний стан об'єктів і здоров'я людей;
- ї) безплатного відбору зразків сировини, продукції, матеріалів для державної санітарно-епідеміологічної експертизи;
- й) визначення необхідності профілактичних щеплень та інших заходів профілактики у разі загрози виникнення епідемій, масових отруень та радіаційних уражень;
- к) розслідування причин і умов виникнення професійних чи групових інфекційних захворювань, отруень, радіаційних аварій і подання матеріалів з цих питань компетентним органам для притягнення винних до відповідальності;
- л) застосування передбачених цим Законом заходів для припинення порушення санітарного законодавства.

Такі ж повноваження в межах підпорядкованих територій, об'єктів, частин та підрозділів надаються головним державним санітарним лікарям центрального органу виконавчої влади з питань оборони, центрального органу виконавчої влади з питань внутрішніх справ, центрального органу виконавчої влади у справах охорони державного кордону, центрального органу виконавчої влади з питань виконання покарань, Державного управління справами, Служби безпеки України та їх заступникам.

Іншим посадовим особам органів, установ і закладів державної санітарно-епідеміологічної служби (лікарі-гігієністи, лікарі-епідеміологи, помічники лікарів) надаються повноваження, передбачені пунктами «а», «б», «в», «г», «и», «і», «ї», «к» (в частині розслідування групових інфекційних захворювань, отруень, радіаційних аварій) та «л» частини першої цієї статті.

Головний державний санітарний лікар адміністративної території координує діяльність всіх розташованих на ній установ, закладів та підрозділів державної санітарно-епідеміологічної служби незалежно від їх підпорядкування.»

«Стаття 42. Заходи щодо припинення порушення санітарного законодавства
Головні державні санітарні лікарі (їх заступники) застосовують такі заходи для припинення порушення санітарного законодавства:

- а) обмеження, тимчасова заборона чи припинення діяльності підприємств, установ, організацій, об'єктів будь-якого призначення, технологічних ліній, машин і механізмів, виконання окремих технологічних операцій, користування плаваючими засобами, рухомим складом і літаками у разі невідповідності їх вимогам санітарних норм;
- б) обмеження, тимчасова заборона або припинення будівництва, реконструкції та розширення об'єктів за проектами, що не мають позитивного висновку за результатами державної санітарно-епідеміологічної експертизи, та у разі відступу від затвердженого проекту;
- в) тимчасова заборона виробництва, заборона використання та реалізації хімічних речовин, технологічного устаткування, будівельних матеріалів, біологічних засобів, товарів народного споживання, джерел іонізуючих випромінювань в разі відсутності їх гігієнічної регламентації та державної реєстрації, а також якщо їх визнано шкідливими для здоров'я людей;
- г) обмеження, зупинення або заборона викидів (скидів) забруднюючих речовин за умови порушення санітарних норм;
- д) зупинення або припинення інвестиційної діяльності у випадках, встановлених законодавством;
- е) внесення власникам підприємств, установ, організацій або уповноваженим ними органам подання про відсторонення від роботи або іншої діяльності осіб, зазначених у абзаці шостому частини першої статті 7 цього Закону;
- є) вилучення з реалізації (конфіскація) небезпечних для здоров'я хімічних та радіоактивних речовин, біологічних матеріалів у порядку, що встановлюється законодавством;
- ж) заборона виробництва або обігу, а також вилучення з обігу харчових продуктів, харчових добавок, ароматизаторів, дієтичних добавок, допоміжних матеріалів для переробки харчових продуктів, а також допоміжних засобів та матеріалів для виробництва та обігу харчових продуктів на підставах та у порядку, що встановлені законами України «Про безпечність та якість харчових продуктів» та «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції».

Іншим посадовим особам органів, установ і закладів державної санітарно-епідеміологічної служби надаються повноваження застосовувати заходи для припинення порушення санітарних норм, передбачені пунктом «а» (в частині обмеження, тимчасової заборони діяльності підприємств, установ, організацій, об'єктів будь-якого призначення, технологічних ліній, машин і механізмів, виконання окремих технологічних операцій, користування плаваючими засобами, рухомим складом і літаками у разі невідповідності їх вимогам санітарних норм), пунктами «в», «г», «е» та «є» цієї статті.

На вимогу посадових осіб органів, установ і закладів державної санітарно-епідеміологічної служби виконання заходів для припинення порушень санітарного законодавства у необхідних випадках здійснюється із залученням працівників органів внутрішніх справ».

«Стаття 46. Адміністративна відповідальність та фінансові санкції за порушення санітарного законодавства

За порушення санітарного законодавства або невиконання постанов, розпоряджень, приписів, висновків посадових осіб органів, установ і закладів державної санітарно-епідеміологічної служби на осіб, винних у вчиненні таких правопорушень, може бути накладено штраф у таких розмірах:

на посадових осіб – від одного до двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

на громадян – від одного до дванадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

До підприємств, підприємців, установ, організацій, які порушили санітарне законодавство, застосовуються такі фінансові санкції:

- а) за передачу замовникові або у виробництво і застосування конструкторської, технологічної та проектної документації, що не відповідає вимогам санітарних норм, розробник цієї документації сплачує штраф у розмірі 25 відсотків вартості розробки;
- б) за реалізацію продукції, забороненої до випуску і реалізації посадовими особами органів, установ і закладів державної санітарно-епідеміологічної служби, підприємство, підприємець, установа, організація сплачує штраф у розмірі 100 відсотків вартості реалізованої продукції;
- в) за випуск, реалізацію продукції, яка внаслідок порушення вимог стандартів, санітарних норм є небезпечною для життя і здоров'я людей, підприємство, підприємець, установа, організація сплачує штраф у розмірі 100 відсотків вартості випущеної або реалізованої продукції;
- г) за реалізацію на території України імпоротної продукції, яка не відповідає вимогам стандартів щодо безпеки для життя і здоров'я людей, санітарних норм, що діють в Україні, підприємство, підприємець, установа, організація сплачує штраф у розмірі 100 відсотків вартості реалізованої продукції;
- д) за ухилення від пред'явлення посадовим особам державної санітарно-епідеміологічної служби продукції, яка підлягає контролю, підприємство, підприємець, установа, організація сплачує штраф у розмірі 25 відсотків вартості продукції, що випущена з моменту ухилення;
- е) за порушення вимог щодо додержання тиші та обмежень певних видів діяльності, що супроводжуються шумом, встановлених частинами другою, третьою та четвертою статті 24 цього Закону, підприємство, установа, організація, громадянин – суб'єкт господарської діяльності сплачує штраф у

розмірі від п'ятдесяти до чотирьохсот п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

У разі, коли підприємство, установа, організація або громадянин – суб'єкт господарської діяльності не припинили порушення після застосування фінансової санкції, вони сплачують штраф у розмірі ста відсотків вартості реалізованої продукції, виконаних робіт, наданих послуг.

Вартість зазначених у частині другій цієї статті документації та продукції обчислюється за цінами їх реалізації».

4.3.6. Звернення споживачів до органів та установ, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд

Після ознайомлення з широкими повноваженнями органів, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд закінчено, стає зрозуміло, що від головного санітарного лікаря України можна вимагати законних дій з припинення порушень санітарного законодавства, а від органів, що здійснюють санітарно-епідеміологічний нагляд, можна вимагати:

- встановлення чинників, що можуть впливати на здоров'я;
- обліку прав і безпеки споживачів при узгодженні землевідведень під будівництво, місць водозаборів і скидання стічних вод, розміщення промислових та інших об'єктів;
- винесення рішень про необхідність проведення державної санітарно-епідеміологічної експертизи та безкоштовного відбору зразків сировини, продукції, матеріалів для цього;
- винесення рішень про відповідність вимогам санітарних норм об'єктів і споруд, що їх вводять в експлуатацію;
- обмеження, тимчасової заборони або припинення діяльності підприємств і установ у разі невідповідності їх вимогам санітарних норм;
- обмеження, тимчасової заборони або припинення будівництва, реконструкції та розширення об'єктів, що не мають позитивного рішення державної санітарно-епідеміологічної експертизи та в разі порушення затвердженого проекту;
- тимчасової заборони виробництва, заборони використання хімічних речовин, товарів народного споживання за браку їхньої гігієнічної регламентації та державної реєстрації, а також якщо їх визнано шкідливими для здоров'я;
- обмеження, припинення або заборони викидів забруднювальних речовин, якщо порушено санітарні норми;
- зняття з реалізації (конфіскації) небезпечних для здоров'я речовин і матеріалів;
- заборони виробництва, а також вилучення продовольчих продуктів, харчових добавок, ароматизаторів і т.п. на підставі та в порядку, встановленому законами України «Про безпечність та якість харчових продуктів» та «Про

- вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції»;
- застосування передбачених законом дій для припинення порушень санітарного законодавства, зокрема й із залученням міліції;
- накладення адміністративної відповідальності та фінансових санкцій за порушення санітарного законодавства.

4.4.7. Повноваження виконавчих органів місцевого самоврядування в сфері захисту прав споживачів

Ці повноваження встановлені статтею 28 Закону України «Про захист прав споживачів»

«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, консулювати їх з питань захисту прав споживачів;
- 2) аналізувати договори, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів;
- 3) у разі виявлення продукції неналежної якості, фальсифікованої, небезпечної для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища терміново повідомляти про це відповідні територіальні органи у справах захисту прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою продукції;
- 4) у разі виявлення фактів реалізації продукції, яка не супроводжується необхідною, доступною, достовірною, своєчасною інформацією та відповідними документами, або продукції з простроченим строком придатності – тимчасово зупиняти реалізацію продукції до пред'явлення інформації, супровідних документів або припиняти її реалізацію;
- 5) готувати подання до органу, який видав дозвіл на провадження відповідного виду діяльності, для вирішення питання про тимчасове зупинення його дії чи про дострокове анулювання у разі систематичного порушення прав споживачів;
- 6) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів».

Не кожен орган місцевого самоврядування може собі дозволити виділити хоча б одну ставку юриста для захисту прав споживачів. Тому на районному рівні сподіватися на судовий захист від структурних підрозділів виконавчих органів місцевих рад надто оптимістично. Інша річ – органи місцевого самоврядуван-

ня у великих містах. У Києві, наприклад, у складі Головного Київського міського управління у справах захисту прав споживачів є цілий юридичний відділ. І в нещодавно прийнятій Київрадою програмі розвитку захисту прав споживачів планується значно розширити штат цього юридичного відділу.

4.3.8. Звернення споживачів до виконавчих органів місцевого самоврядування по захист споживчих прав

Виконавчим органом місцевого самоврядування може бути управління в справах захисту прав споживачів, відділ у справах захисту прав споживачів або сектор з аналогічною назвою, в найгіршому разі – працівник відділу торгівлі, якому відповідно до його посадових обов'язків належить розглядати питання, пов'язані із захистом прав споживачів.

Якщо споживач не в змозі сформулювати й грамотно скласти заяву, йому допоможуть чиновники. Часто такі заяви пишуть за допомогою фахівців безпосередньо під час прийому громадян.

Звернення до виконавчих органів місцевого самоврядування має бути коротким і чітким: яке порушено право, суть прохання, додання до заяви копій доказів порушення споживчих прав.

Зазвичай чиновники структурних підрозділів з питань захисту прав споживачів консультують споживачів і допомагають їм захистити свої права.

Однак щонайменше до них можна на законних підставах звертатися з проханнями або вимогами:

- про розгляд звернень, пов'язаних із захистом прав споживачів;
- про надання консультації з питань захисту прав споживачів;
- про аналіз договорів, що їх складають продавці (виконавці, виробники) зі споживачами, з метою виявлення умов, що обмежують права споживачів;
- про негайне інформування відповідних територіальних органів у справах захисту прав споживачів, інших органів, що здійснюють контроль і нагляд за якістю та безпекою продукції, про виявлену споживачами продукцію неналежної якості, фальсифіковану, небезпечну для життя, здоров'я, майна споживачів і довкілля;
- про припинення або тимчасове припинення реалізації продукції з простроченим терміном придатності або реалізовуваної без необхідної, доступної, достовірної, своєчасної інформації та без відповідних документів;
- про підготовку клопотання до органу, що видав дозвіл на здійснення відповідного виду діяльності, про дострокове анулювання або тимчасове припинення його дії в разі систематичних порушень прав споживачів.

Особливої уваги вартий факт, що нікому з інших виконавчих органів, крім виконавчого органу місцевого самоврядування, закон не надає безпосередньо права аналізувати договори, що їх укладають продавці (виконавці, виробники) зі споживачами, з метою виявлення умов, що обмежують права споживачів.

4.4. Звернення споживачів до інших органів виконавчої влади в справах захисту прав споживачів

Закон України «Про захист прав споживачів» не розшифровує, до яких саме інших органів виконавчої влади споживач може звернутися в справах захисту своїх прав. У ньому лише сказано:

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

Це змушує самим зайнятися цією розшифровкою.

До таких органів, що, в силу виконання ними своїх основних цілей і задач, так чи інакше захищають права споживачів, можна віднести міліцію, прокуратуру, а також інші спеціальні органи виконавчої влади в галузі охорони здоров'я, митного контролю, ветеринарного нагляду, охорони навколишнього природного середовища тощо.

Державні органи ветеринарної медицини

Закон України «Про ветеринарну медицину» надає досить серйозні повноваження державним органам ветеринарної медицини. І не менш широкі, ніж мають органи санітарно-епідеміологічного нагляду. Причому частина повноважень закріплена навіть безпосередньо за Кабінетом Міністрів України та за центральним органом виконавчої влади в сфері аграрної політики. Споживачі можуть узяти собі на замітку хоча б такі:

«Стаття 3. Основні завдання держави в галузі ветеринарної медицини

Основними завданнями держави в галузі ветеринарної медицини є:

- зменшення або усунення ризиків виникнення зоонозів та захворювання населення;
- охорона території України від проникнення хвороб тварин з території інших держав або карантинних зон;
- захист тварин та населення від збудників та хвороб тварин шляхом здійснення профілактичних, діагностичних та лікувальних заходів;
- здійснення заходів унеможливлення перенесення хвороб тварин через товари, засоби догляду за тваринами і супутні об'єкти;
- встановлення ефективних та дієвих засобів виявлення, локалізації, контролю і за можливості – ліквідації ендемічних хвороб тварин та ліквідації екзотичних хвороб тварин, занесених на територію України».

«Стаття 6. Повноваження центрального органу виконавчої влади з питань аграрної політики в галузі ветеринарної медицини

Центральний орган виконавчої влади з питань аграрної політики:

забезпечує проведення державної політики в галузі ветеринарної медицини, здійснення державного ветеринарно-санітарного контролю і нагляду за безпечністю продуктів тваринного походження».

«Стаття 76. Реєстрація кормових добавок, преміксів та готових кормів

2. Забороняється реєстрація (перереєстрація) кормових добавок, преміксів та готових кормів, які:

- 3) представлені в такий спосіб, що може вводити в оману користувачів/**споживачів**;
- 4) завдають шкоди **споживачеві** шляхом погіршення характерних особливостей продуктів тваринного походження або справляють на споживача помилкове враження щодо характерних особливостей продуктів тваринного походження».

Установи охорони здоров'я

Верховна Рада України щороку вносить доповнення або зміни до Закону України «Основи законодавства України про охорону здоров'я». Споживачі можуть скористатися безліччю положень з цього закону. Ця робота не має на меті докладного висвітлювати їх. Для того щоб зацікавити споживачів ознайомитися з ним докладніше, пропонуємо до уваги кілька статей:

«Стаття 14. Реалізація державної політики охорони здоров'я

Реалізація державної політики охорони здоров'я покладається на органи державної виконавчої влади.

Особисту відповідальність за неї несе Президент України».

«Стаття 34. Лікуючий лікар

Лікуючий лікар може обиратися безпосередньо пацієнтом або призначатися керівником закладу охорони здоров'я чи його підрозділу. Обов'язками лікуючого лікаря є своєчасне і кваліфіковане обстеження і лікування пацієнта. Пацієнт вправі вимагати заміни лікаря».

«Стаття 39. Обов'язок надання медичної інформації:

У разі смерті пацієнта члени його сім'ї або інші уповноважені ними фізичні особи мають право бути присутніми при дослідженні причин його смерті та ознайомитися з висновками щодо причин смерті...»

Природоохоронні органи

У Законі України «Про захист прав споживачів» досить часто питання захисту прав споживачів пов'язують з охороною довколишнього природного середовища. Тому за нагоди можна скористатися повноваженнями й природоохоронних органів. Вони встановлені в Законі України «Про охорону навколиш-

нього природного середовища». Ось деякі з основних принципів державної охорони навколишнього природного середовища:

«Стаття 3. Основні принципи охорони навколишнього природного середовища

Основними принципами охорони навколишнього природного середовища є:

- а) пріоритетність вимог екологічної безпеки, обов'язковість додержання екологічних стандартів, нормативів та лімітів використання природних ресурсів при здійсненні господарської, управлінської та іншої діяльності;
- б) гарантування екологічно безпечного середовища для життя і здоров'я людей».

Закон установлює широкі повноваження й для громадських природоохоронних організацій. Тому споживачі можуть активно взаємодіяти з громадськими природоохоронними організаціями в своїх споживчих питаннях.

«Стаття 21. Повноваження громадських об'єднань у галузі охорони навколишнього природного середовища

Громадські природоохоронні об'єднання мають право:

- а) брати участь у розробці планів, програм, пов'язаних з охороною навколишнього природного середовища, розробляти і пропагувати свої екологічні програми;
- г) проводити громадську екологічну експертизу, обнародувати її результати і передавати їх органам, уповноваженим приймати рішення;
- д) вільного доступу до екологічної інформації;
- е) виступати з ініціативою проведення республіканського і місцевих референдумів з питань, пов'язаних з охороною навколишнього природного середовища, використанням природних ресурсів та забезпеченням екологічної безпеки;
- є) вносити до відповідних органів пропозиції про організацію територій та об'єктів природно-заповідного фонду».

Міліція

До співробітників міліції споживачі можуть звертатися, наприклад, з вимогою використовувати такі повноваження, надані їм Законом України «Про міліцію»:

- «19) вносити відповідним державним органам, громадським об'єднанням або службовим особам, підприємствам, установам, організаціям обов'язкові до розгляду подання про необхідність усунення причин і умов, що сприяють вчиненню правопорушень;
- 23) вилучати у громадян і службових осіб предмети і речі, заборонені або обмежені в обороті, а також документи з ознаками підробки, знищувати ці предмети, речі та документи або передавати їх за призначенням у встановленому порядку;

- 26) забезпечувати в межах своїх повноважень виконання та контроль рішень сільських, селищних, міських рад із питань охорони громадського порядку, торгівлі, утримання тварин у домашніх умовах, додержання тиші в громадських місцях тощо, а також контролювати утримання в належній чистоті територій дворів і прибудинкових територій у містах та інших населених пунктах».

Прокуратура

До працівників прокуратури також можна звертатися щодо виконання наданих їм повноважень, тому що в Законі України «Про прокуратуру» стверджується, що вони:

- «3) захищають у межах своєї компетенції права і свободи громадян на засадах їх рівності перед законом, незалежно від національного чи соціального походження, мови, освіти, ставлення до релігії, політичних переконань, службового чи майнового стану та інших ознак;
- 4) вживають заходів до усунення порушень закону, від кого б вони не виходили, поновлення порушених прав і притягнення у встановленому законом порядку до відповідальності осіб, які допустили ці порушення».

Антимонопольний комітет України

Ще зовсім недавно Антимонопольний комітет України був записаний у Законі України «Про захист прав споживачів» серед основних захисників прав споживачів. Зараз його діяльність цілком присвячена забезпеченню державного захисту конкуренції в підприємницькій діяльності та в сфері державних закупівель.

Однак, як видно із Закону України «Про Антимонопольний комітет України» для споживачів можливості все-таки залишилися, наприклад:

«Стаття 3. Завдання Антимонопольного комітету України

Основним завданням Антимонопольного комітету України є участь у формуванні та реалізації конкурентної політики в частині:

- 1) здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції на засадах рівності суб'єктів господарювання перед законом **та пріоритету прав споживачів**, запобігання, виявлення і припинення порушень законодавства про захист економічної конкуренції».

«Стаття 4. Основні принципи діяльності Антимонопольного комітету України
Антимонопольний комітет України будує свою діяльність на принципах:

- законності;
- гласності;

- захисту конкуренції на засадах рівності фізичних та юридичних осіб перед законом та **пріоритету прав споживачів**».

Органи митного контролю

Закон України «Про митну справу в Україні» також дає змогу в деяких випадках скористатися повноваженнями митних органів:

«Стаття 6. Компетенція митних органів України

Законодавством України встановлюється компетенція митних органів України щодо виконання таких функцій:

- є) здійснення заходів щодо **захисту інтересів споживачів товарів** і додержання учасниками зовнішньоекономічних зв'язків державних інтересів на зовнішньому ринку з участю Міністерства зовнішньоекономічних зв'язків України;
- ж) створення сприятливих умов для прискорення товарообігу та товаро- і пасажиропотоку через митний кордон України;
- з) боротьби з контрабандою та іншими порушеннями митних правил...»

І в такий самий спосіб треба діяти, якщо проблема можна буде розв'язати в будь-якому іншому органі виконавчої влади.

Головний принцип – дотримання схеми: спочатку довідатися про повноваження конкретного виконавчого органу, а потім звертатися з вимогою про виконання відповідного повноваження.

4.5. Обов'язки та відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, а також розгляд скарг на дії таких осіб

Споживачі повинні знати, що чиновники, які захищають права споживачів, як державні службовці, зобов'язані суворо дотримуватися вимог законодавства України.

Статті 29 і 30 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлюють обов'язок та відповідальність службовців, що здійснюють захист прав споживачів, а також розгляд скарг на дії таких осіб:

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

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».

У випадку невиконання або неналежного виконання службових обов'язків державні службовці можуть бути притягнуті до відповідальності у відповідності зі статтями 55, 170, 364-370 «Кримінального Кодексу України», статтею 212-3 «Кодексу України про адміністративні правопорушення», ст. 2, 7, 8, 13 Закону України «Про корупцію», ст. 14, 17, 22, 38 Закону України «Про державну службу» тощо.

4.5.1. Контроль і право винесення штрафних санкцій

За ті або інші порушення прав споживачів постраждалі часто прагнуть відновлення справедливості у вигляді покарання винних і, бажано, у вигляді грошового штрафу. Хоча ці гроші йдуть до державного бюджету, а самим потерпілим при цьому не буде ні відшкодовано завданого матеріального збитку, ні компенсовано моральну шкоду. Аби винного було покарано, аби він матеріально й морально постраждав, щоб справедливість таким чином, у їхньому розумінні, взяла гору.

Однак «Кодекс України про адміністративні правопорушення» розподіляє повноваження щодо розгляду порушень у сфері захисту прав споживачів на різні органи державної виконавчої влади та залежно від сфер діяльності. Так би мовити, «кожній сестрі по сережці». Наприклад:

- у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг – контролювати й, природно, накладати штрафи можуть спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади в сфері захисту прав споживачів і його територіальні органи;
- у сфері стандартизації, якості продукції, метрології та сертифікації – спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади в сфері стандартизації, метрології й сертифікації;
- за незаконного відпускання або придбання бензину чи інших паливно-мастильних матеріалів – органи внутрішніх справ;
- у сфері реалізації дорожочінних металів і дорожочінних каменів, дорожочінних каменів органогенного утворення та напівкоштовних каменів – органи пробірного контролю;
- у сфері реалізації та використання лікарських засобів – спеціальні органи контролю якості лікарських засобів;
- у сфері формування та застосування цін і тарифів – органи контролю цін; тощо.

Знов зосередимо увагу споживачів на тім, що для успішного спілкування з чиновниками державних виконавчих органів треба знати, який саме орган має потрібні повноваження, щоб туди й відправити звернення, аби не було відписок і зволікань.

Хочете звернутися з питань захисту прав споживачів до якої-небудь державної організації – ознайомтесь спочатку з повноваженнями її чиновників.

А де найкраще одержати необхідну інформацію? – У громадських організаціях, що захищають права споживачів. Там вас ознайомлять і з правами громадських організацій, і з вашими правами, і з повноваженнями виконавчих державних органів.

4.5.2. Права громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів)

У Законі України «Про захист прав споживачів» сказано:

- «1. З метою захисту своїх законних прав та інтересів споживачі мають право об'єднуватися у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).
2. Об'єднання споживачів є громадськими організаціями, що провадять свою діяльність відповідно до Закону України «Про об'єднання громадян».
3. Держава підтримує діяльність об'єднань споживачів».

Звучить красиво. Насправді ж, поки держава не помічена ані в підтримці, ані в допомозі низовим громадським організаціям, що захищають права споживачів. Практично всі районні й обласні громадські організації тримаються на ентузіазмі, на бажанні допомогти людям домогтися справедливості хоча б у тім, щоб відновити встановлені українським законодавством права споживачів, бажанні навчити їх це зробити юридично грамотно. Адже сам по собі Закон України «Про захист прав споживачів» надає споживачам дуже гарні можливості захищати свої споживчі права.

Законодавці зберегли за громадськими організаціями досить широкі права. І кожна громадська організація в міру можливостей користується ними на благо 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».

4.5.2. Взаємодія споживачів з громадськими організаціями, що захищають права споживачів

Особливих проблем при спілкуванні з громадськими організаціями, що захищають права споживачів, не виникає. Вас завжди безкоштовно проконсультують, підкажуть, як діяти в тій чи іншій ситуації, ознайомлять з відповідними статтями закону, допоможуть правильно написати заяву, нададуть телефони й адреси державних органів у справах із захисту прав споживачів.

Більше того, громадяни, які бажають брати активну участь у споживчому русі, можуть бути прийняті в члени товариства із захисту прав споживачів і, набувши відповідних навичок, зможуть самі надавати компетентну допомогу іншим. За аналогією зі зверненнями споживачів до державних органів, описаними в попередніх розділах, тепер легко розібратися, щодо яких питань можна успішно звертатися до громадських організацій. Їхні права, найбільш розроблені та ті, що успішно реалізуються, **виділені жирним курсивом**.

Однак треба взяти до уваги той факт, що в громадських організацій на цей час немає ані права проводити перевірки, ані права складати акти, що засвідчують порушення прав споживачів. Законодавці відібрали ці права в громадських організацій ще в 1993 році, через два роки після того, як дали.

На громадські організації можна цілком розраховувати за потреби в кваліфікованій консультаційній допомозі та попередній підготовці перед зверненням до державних органів, зокрема й у складних справах.

На цьому етапі розвитку та становлення української держави найголовнішим правом і обов'язком громадських організацій усе ще лишається інформування громадян про права споживачів.

Щоденні звернення споживачів, на жаль, підтверджують, що це право незабаром стане другорядним.

Однак невпинна й щоденна робота в цьому напрямку неодмінно має викликати прагнення споживачів до вивчення українського законодавства та підвищити загальний рівень юридичної освіченості громадян України.

4.6.1. Повноваження депутатів і постійних депутатських комісій місцевих органів самоврядування

Повноваження депутатів і постійних депутатських комісій встановлені статтями 47 і 49 Закону України «Про місцеве самоврядування».

Деякі з цих повноважень можуть стати в нагоді споживачам для досудового захисту своїх прав.

- «б. Депутат має право ухвального голосу з усіх питань, які розглядаються на сесіях ради, а також на засіданнях постійної та інших комісій ради, до складу яких його обрано.

7. Депутат має право звернутися із запитом до керівників ради та її органів, сільського, селищного, міського голови, керівників органів, підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності, розташованих або зареєстрованих на відповідній території, а депутат міської (міста обласного значення), районної, обласної ради – також до голови місцевої державної адміністрації з питань, віднесених до відання ради.
8. Орган або посадова особа, до яких звернено запит, зобов'язані дати усну чи письмову відповідь на запит на сесії ради у строки і в порядку, встановлені радою відповідно до закону. За результатами розгляду запиту рада приймає рішення.
9. Пропозиції і зауваження, висловлені депутатами на сесії ради, або передані в письмовій формі головуючому на сесії, розглядаються радою чи за її дорученням постійними комісіями ради або надсилаються на розгляд підзвітним і підконтрольним їй органам та посадовим особам, які зобов'язані розглянути ці пропозиції і зауваження у строки, встановлені радою, і про вжиті заходи повідомити депутатів та раді.
10. Депутат має право ознайомитися з будь-якими офіційними документами, які зберігаються у відповідних органах місцевого самоврядування, та робити виписки, копіювання цих документів».

Як правило, кожен з депутатів працює в одній з постійних комісій місцевої ради. Це дає змогу споживачам використовувати не тільки повноваження власне депутата, але й повноваження постійної комісії місцевої ради, в якій він працює. Закон «Про місцеве самоврядування» встановлює загальні повноваження постійних комісій місцевих рад:

- «1. Постійні комісії ради є органами ради, що обираються з числа її депутатів, для вивчення, попереднього розгляду і підготовки питань, які належать до її відання, здійснення контролю за виконанням рішень ради, її виконавчого комітету.
...
6. Постійні комісії за дорученням ради, голови, заступника голови районної у місті, районної, обласної ради, секретаря сільської, селищної, міської ради або за власною ініціативою вивчають діяльність підзвітних і підконтрольних раді та виконавчому комітету сільської, селищної, міської, районної у місті ради органів, а також з питань, віднесених до відання ради, місцевих державних адміністрацій, підприємств, установ та організацій, їх філіалів і відділень незалежно від форм власності та їх посадових осіб, подають за результатами перевірки рекомендації на розгляд їх керівників, а в необхідних випадках – на розгляд ради або виконавчого комітету сільської, селищної, міської, районної у місті ради; здійснюють контроль за виконанням рішень ради, виконавчого комітету сільської, селищної, міської, районної у місті ради.

7. Постійні комісії у питаннях, які належать до їх відання, та в порядку, визначеному законом, мають право отримувати від керівників органів, підприємств, установ, організацій та їх філіалів і відділень необхідні матеріали і документи.
10. За результатами вивчення і розгляду питань постійні комісії готують висновки і рекомендації.
11. Рекомендації постійних комісій підлягають обов'язковому розгляду органами, підприємствами, установами, організаціями, посадовими особами, яким вони адресовані. Про результати розгляду і вжиті заходи повинно бути повідомлено комісіям у встановлений ними строк.
15. Перелік, функціональна спрямованість і порядок організації роботи постійних комісій визначаються регламентом відповідної ради та Положенням про постійні комісії, що затверджується радою».

У таких Положеннях, крім повноважень, що є загальними для всіх комісій, додатково встановлюються функції кожної конкретної комісії з її напрямку діяльності. Наприклад, у Дарницькому районі м. Києва одна з постійних депутатських комісій взяла на себе, крім інших, повноваження розгляду скарг і пропозицій щодо сфери торгівлі, громадського харчування, надання побутових послуг, а також сприяння роботі державних органів і громадських організацій у забезпеченні захисту прав споживачів.

У Дніпровському районі серед широких повноважень постійної комісії з питань регуляторної політики, торгівлі, ринків, побутового обслуговування і захисту прав споживачів, є й такі, як забезпечення контролю разом з виконавчим органом Ради (держадміністрації) з питань споживчої політики щодо попередження надходження на ринок шкідливих для здоров'я людей неякісних товарів, робіт і послуг, а також надання пропозицій для затвердження на районній Раді відносно виділення з державного (міського) бюджету коштів у вигляді дотацій, субвенцій на розвиток захисту прав споживачів.

Нижче наведено виписки з Положень про постійні депутатські комісії Святошинської та Солом'янської районних у місті Києві рад.

Постійна депутатська комісія Святошинської районної у місті Києві ради:

- «9. До функції постійної комісії з питань споживчого ринку та захисту прав споживачів належить:
 - 9.1. Вивчення і підготовка інформації про стан споживчого ринку, сфери послуг в районі, розробка проектів рішень Ради про їх впорядкування та розвиток.
 - 9.2. Вивчення і підтримка діяльності фізичних та юридичних осіб усіх форм власності, які діють у сфері торгівлі, громадського харчування та побутового обслуговування, споживчих товариств, організацій та установ з питань захисту прав споживачів, що діють в районі.

- 9.3. Аналіз договорів, що укладаються продавцями, виконавцями, виробниками із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів.
- 9.4. Заслуховувати керівників підприємств, їх філій або відділень, а також фізичних осіб, які працюють у сфері громадського харчування і побутового обслуговування населення з питань порушень Закону України «Про захист прав споживачів» та чинних нормативних документів.
- 9.5. Направлення звернень до замовників послуг, орендодавців про розірвання договорів про надання послуг та договорів оренди з суб'єктами підприємницької діяльності, які систематично порушують Закон України «Про захист прав споживачів».

Постійна депутатська комісія Солом'янської районної у місті Києві ради:

«2.2.7. Постійна комісія з питань регуляторної політики, розвитку підприємництва, споживчого ринку та захисту прав споживачів

...

12. Надає пропозиції Солом'янській районній в м. Києві раді, виконавчому органу... (державній адміністрації) стосовно доцільності приватизації... підприємств торгівлі, харчової та переробної промисловості, побутового обслуговування.

...

14. Розглядає та погоджує пропозиції стосовно доцільності місця розташування на території району або реконструкції діючих та новозбудованих підприємств торгівлі, харчової та переробної промисловості, ресторанного господарства, побутового обслуговування, ринків, застосування на цих підприємствах відповідних технологій та профілю діяльності».

Наведених вище повноважень, що взяли на себе постійні комісії рад, цілком достатньо для того, щоб істотно підтримувати розвиток споживчого руху. І тим більше достатньо таких повноважень для допомоги споживачам у захисті їхніх прав.

Питання про розподіл функцій і повноважень постійних депутатських комісій та затвердження положень про ці комісії депутати розглядають на одному з перших своїх засідань після чергових (або позачергових) виборів.

Нижче, як приклад, наведено переліки робочих постійних комісій районних у місті Києві рад.

У Голосіївському районі м. Києва:

- «1. З питань депутатської діяльності та етики, забезпечення законності та правопорядку.
2. З питань планування, бюджету та інвестицій.

3. 3 питань розвитку самоврядування, інформаційної політики та взаємодії з об'єднаннями громадян.
4. 3 питань житлово-комунального хазяйства та благоустрою району.
5. 3 питань торгівлі, громадського харчування та побутового обслуговування.
6. 3 питань соціального захисту населення, охорони здоров'я та екології.
7. 3 питань сім'ї, молоді, освіти, науки, культури та спорту.
8. 3 питань ефективного використання комунальної власності та оренди.
9. 3 питань відчуження та приватизації майна.
10. 3 питань землекористування, розвитку території та будівництва».

У Дарницькому районі м. Києва:

- «1.1. Постійна комісія з питань самоврядування, інформаційної політики та зв'язків з громадськими об'єднаннями.
- 1.2. Постійна комісія з питань сім'ї, молоді, фізичної культури та спорту.
- 1.3. Постійна комісія з питань освіти та культури.
- 1.4. Постійна комісія з питань охорони здоров'я та соціального захисту.
- 1.5. Постійна комісія з питань депутатської діяльності та етики, забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян.
- 1.6. Постійна комісія з питань охорони навколишнього середовища та надзвичайних ситуацій.
- 1.7. Постійна комісія з питань бюджету, фінансів та соціально-економічного розвитку.
- 1.8. Постійна комісія з питань промисловості, підприємництва, транспорту і зв'язку.
- 1.9. Постійна комісія з питань торгівлі, громадського харчування, побутового обслуговування населення та захисту прав споживачів.
- 1.10. Постійна комісія з питань будівництва та залучення інвестицій.
- 1.11. Постійна комісія з питань регулювання земельних відносин.
- 1.12. Постійна комісія з питань житлово-комунального господарства та благоустрою.
- 1.13. Постійна комісія з питань управління комунальною власністю».

У Деснянському районі м. Києва затверджені повноваження таких постійних комісій:

- «мандатної, з питань законності, депутатської діяльності та етики;
- з питань правопорядку, охорони прав громадян та боротьби зі злочинністю;
- з питань соціально-економічного та культурного розвитку району, бюджету, фінансів, планування та обліку;

- з питань будівництва, землекористування, екології та охорони навколишнього середовища;
- з питань приватизації та управління комунальною власністю;
- з питань духовності, освіти, культури, сім'ї та молоді, фізкультури та спорту;
- з питань охорони здоров'я;
- з питань промисловості, підприємництва та інвестицій;
- з питань соціального захисту населення, торгівлі, побутового обслуговування та захисту прав споживачів;
- з питань місцевого самоврядування, по зв'язках з політичними партіями і громадськими об'єднаннями та ЗМІ;
- з питань житлово-комунального господарства;
- з питань транспорту, зв'язку та інформації».

У Дніпровському районі м. Києва:

1. Постійна комісія з питань бюджету та фінансів.
2. Постійна комісія з питань соціального розвитку та інвестицій.
3. Постійна комісія з питань власності та використання майна.
4. Постійна комісія з питань житлово-комунального господарства, архітектури, будівництва та землекористування.
5. Постійна комісія з питань промисловості, транспорту, зв'язку, підприємництва та екології.
6. Постійна комісія з питань регуляторної політики, торгівлі, ринків, побутового обслуговування та захисту прав споживачів.
7. Постійна комісія мандатна, з питань регламенту, депутатської етики, законності та правопорядку.
8. Постійна комісія з питань самоврядування та співпраці з громадськими організаціями.
9. Постійна комісія з питань сім'ї, молодіжної політики, освіти, культури та спорту.
10. Постійна комісія з питань соціального захисту та охорони здоров'я».

В Оболонському районі м. Києва затверджено постійні комісії:

1. З питань депутатської діяльності, законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян.
2. З питань соціально-економічного розвитку, бюджету та фінансів.
3. З питань промисловості, транспорту, зв'язку та оборонної роботи.
4. З питань містобудування та регулювання земельних відносин.
5. З питань охорони здоров'я, екології, фізичної культури та спорту.
6. З питань освіти, культури і духовності.
7. З питань розвитку підприємництва, побутового обслуговування, торгівлі, споживчого ринку та захисту прав споживачів.

8. 3 питань житлово-комунального господарства та комунальної власності.
9. 3 питань соціального захисту населення».

У Печерському районі м. Києва депутати вирішили створити такі постійні комісії:

- «1. 3 питань депутатської діяльності, законності та захисту прав громадян.
2. 3 гуманітарних питань та самоврядування.
3. 3 питань житлово-комунального господарства, будівництва, землекористування та охорони навколишнього середовища.
4. 3 питань соціального захисту та охорони здоров'я.
5. 3 питань планування, бюджету, соціально-економічного розвитку, приватизації та підприємництва».

У Подільському районі м. Києва:

- «1) постійна комісія мандатна, з питань регламенту, депутатської етики, прав людини та законності;
- 2) постійна комісія з питань комунального майна, житлово-комунального господарства, благоустрою, транспорту та зв'язку;
- 3) постійна комісія з питань охорони здоров'я та соціального захисту населення;
- 4) постійна комісія з питань планування, бюджету, фінансів, промисловості, оподаткування та інвестицій;
- 5) постійна комісія з питань архітектури, будівництва, реконструкції, дизайну та землекористування;
- 6) постійна комісія з питань з гуманітарних питань, культурно-освітніх проблем та молодіжної політики;
- 7) постійна комісія з питань торгівлі, споживчого ринку, розвитку суб'єктів малого підприємництва та охорони природного навколишнього середовища».

У Святошинському районі м. Києва:

- «1.1. Постійна мандатна комісія з прав людини, гласності, депутатської етики, законності, правопорядку та боротьби зі злочинністю.
- 1.2. Постійна комісія з питань підприємництва, промисловості, охорони довкілля та екологічної безпеки.
- 1.3. Постійна комісія з питань бюджету та фінансів.
- 1.4. Постійна комісія з питань розвитку території, землекористування, архітектури та містобудування.
- 1.5. Постійна комісія з питань комунального майна та благоустрою.
- 1.6. Постійна комісія з питань самоврядування, засобів масової інформації та зв'язків з об'єднаннями громадян і релігійними організаціями.
- 1.7. Постійна комісія з питань науки, освіти, культури, спорту та молодіжної політики.

- 1.8. Постійна комісія з питань охорони здоров'я та соціального захисту.
- 1.9. Постійна комісія з питань споживчого ринку та захисту прав споживачів.
- 1.10. Постійна комісія з питань житлово-комунального господарства, транспорту та зв'язку, контролю за обліком та розподілом житла.
- 1.11. Контрольна комісія з приватизації комунального майна».

У Солом'янському районі м. Києва:

- «2.2.1. Постійна комісія з питань самоврядування, організації діяльності ради, інформаційної політики та депутатської етики.
- 2.2.2. Постійна комісія з питань соціально-економічного розвитку, бюджету та фінансів.
- 2.2.3. Постійна комісія з питань сім'ї, молодіжної політики, освіти, культури та спорту.
- 2.2.4. Постійна комісія з питань соціального захисту населення, охорони здоров'я та екології.
- 2.2.5. Постійна комісія з питань житлового комунального господарства, приватного житлового сектору та благоустрою.
- 2.2.6. Постійна комісія з питань архітектури, будівництва та земельних відносин.
- 2.2.7. Постійна комісія з питань регуляторної політики, розвитку підприємництва, споживчого ринку та захисту прав споживачів.
- 2.2.8. Постійна комісія з питань законності правопорядку, охорони прав свобод і законних інтересів громадян.
- 2.2.9. Постійна комісія з питань промисловості транспорту та зв'язку.
- 2.2.10. Постійна комісія з питань власності, оренди, приватизації та використання майна».

У Шевченківському районі м. Києва:

- «1.1. Постійна мандатна комісія з питань депутатської діяльності та етики, забезпечення законності та правопорядку.
- 1.2. Постійна мандатна комісія з питань житлового комунального господарства та благоустрою.
- 1.3. Постійна мандатна комісія з питань бюджету, фінансів та соціально-економічного розвитку.
- 1.4. Постійна мандатна комісія з питань приватизації комунального майна.
- 1.5. Постійна мандатна комісія з питань освіти, культури, молодіжної політики, спорту та туризму.
- 1.6. Постійна мандатна комісія з питань розвитку території, землекористування, будівництва та інвестицій.
- 1.7. Постійна мандатна комісія з питань соціального захисту населення, охорони здоров'я та екології.

- 1.8. Постійна мандатна комісія з питань промислової політики, підприємництва та сфери послуг.
- 1.9. Постійна мандатна комісія з питань місцевого самоврядування, інформаційної політики та взаємодії з об'єднаннями громадян.
- 1.10. Постійна мандатна комісія з питань управління комунального майна».

Як видно з цього переліку, тільки в шести з десяти районів Києва депутати закріпили за однією з депутатських комісій повноваження розглядати питання захисту прав споживачів. Важелів же в місцевих рад і їхніх виконавчих органів для захисту прав споживачів більше ніж достатньо. Було б бажання. В інших чотирьох районах до розуміння важливості розгляду цих питань ще не доросли. Менше повноважень – менше й вимог.

Але в повноваженнях інших постійних комісій волею-неволею обов'язково промайнуть такі, за які можна зачепитися, щоб розв'язати споживчу проблему. Треба тільки ознайомитися з їхніми повноваженнями. Це може бути комісія з питань житлового господарства, охорони законних інтересів громадян, охорони здоров'я, екології або інші постійні комісії місцевої ради.

4.6.2. Звернення споживачів до депутатів і до постійних комісій місцевих рад

Деякими повноваженнями депутатів і депутатських комісій споживачі можуть скористатися для відновлення порушених споживчих прав. А саме звертатися до депутатів і до постійних депутатських комісій з вимогами:

- захистити права споживачів;
- спрямувати запит керівникам місцевої ради або голові місцевої ради, чиновникам або голові місцевої державної адміністрації, про надання у встановлений термін усної або письмової відповіді на сесії місцевої ради по суті порушеного в запиті питання;
- направити запит від імені сесії місцевої ради до будь-якого посадовця, що працює на місцевій території;
- винести на розгляд сесії місцевої ради як колективні, так і індивідуальні зауваження та пропозиції щодо поліпшення захисту прав споживачів, роботи виробників, виконавців послуг і продавців товарів;
- винести на розгляд сесії місцевої ради зауваження та пропозиції, що стосуються затверджуваного сесією місцевого бюджету, а також щодо поліпшення соціально-економічної та інших програм, що їх приймає місцева рада;
- ознайомити з рішеннями сесії місцевої ради, що їх виносять на сесію та прийняті;
- вивчити й винести на розгляд постійної комісії місцевої ради питання, що потребує рішення, з подальшим винесенням рішення постійної комісії на розгляд сесії місцевої ради;

- запиту в керівників підприємств і установ документів для розгляду на засіданні постійної комісії місцевої ради питань, що підлягають їхньому веденню;
- направлення висновків і рекомендацій постійної комісії до відповідних підприємств, організацій та установ і контролю розгляду цих рекомендацій та вжитих щодо них заходів;
- направлення звернення замовникові послуги або орендодавцеві про розрив договору про надання послуги чи договору оренди із суб'єктами підприємницької діяльності, які систематично порушують Закон України «Про захист прав споживачів»;
- висвітлення в засобах масової інформації, фінансованих місцевою радою, порушень прав споживачів та іншої споживчої інформації.

Постійна комісія з питань комунально-житлового господарства, транспорту та зв'язку також може виявитися дуже корисною для споживачів при розв'язанні споживчих питань і захисті прав споживачів.

При цьому треба враховувати такі особливості. По-перше, історично сформоване перепідпорядкування ЖЕКів комунальним районним управлінням, що, своєю чергою, перебувають у залежності від місцевого бюджету та фінансових дотацій місцевих виконавчих органів. Грошей у ЖЕКів на необхідне завжди не вистачає. Але є спеціальні програми, наприклад, типу «Мій дім, моє подвір'я», як у місті Києві, в які через депутата або через депутатську комісію можна внести рішення конкретних питань щодо ремонту будинку або прилеглої території. Пропозиції про внесення в програми конкретних доповнень затверджують на сесіях місцевих рад щорічно. Пропозиції щодо розв'язання споживчих проблем за допомогою депутатів можна провести також за формування та прийняття місцевого бюджету й програми соціально-економічного розвитку.

По-друге, треба враховувати той факт, що місцеві автотранспортні підприємства нарівні з приватними перевізниками одержують ліцензію на перевезення людей і вантажів у Міністерстві транспорту та зв'язку України. При цьому перевезенням людей конкретними маршрутами на місцевому рівні займаються після одержання дозволу в головному міському або обласному управліннях транспорту, як правило, після проходження тендеру. Тому впливати на поліпшення транспортних послуг, зокрема й перевезень громадян на маршрутних автобусах, можна тільки на міському або обласному рівнях, де видавали дозвіл на маршрут, і на державному – там, де видали ліцензію на перевезення.

Як показала практика, найдієвішим методом впливу на зятятих порушників Закону України «Про захист прав споживачів» на місцевому рівні є звернення до орендодавця з вимогою про розірвання договору оренди з підприємцями та шахраями, що неодноразово порушують права споживачів, і висвітлення на радіо, телебаченні й у місцевій газеті інформації про цих підприємців і шахраїв.

Можна також запропонувати споживачам використовувати політичну орієнтацію тієї або іншої депутатської комісії, того чи іншого депутата. Якщо, скажімо, депутат або депутатська комісія однієї політичної орієнтації не задовольняють звернення, то вимушено потрібно направляти аналогічне депутатіві або постійній комісії місцевої ради іншої політичної орієнтації.

4.7. Звернення споживачів до органів засобів масової інформації

Шкода, що її завдають споживачам засоби масової інформації через нав'язування недобросовісної реклами, відома й описана в законодавстві. Засоби масової інформації застерігають, що за якість реклами несе відповідальність рекламодавець. ЗМІ не несуть відповідальності за досягнуту недобросовісними рекламодавцями мету.

Що з цього випливає? Те, що споживачі можуть використовувати ЗМІ для розв'язання своїх конкретних проблем. Хоча б за поданою нижче схемою.

1. Звернення до депутатів місцевих рад,
що фінансують місцеві ЗМІ.

Є шанс оприлюднити проблему на місцевому рівні.

Іноді цього цілком достатньо, щоб усунути проблему.

2. Звернення до громадських організацій,
що захищають права споживачів.

Проблема обов'язково буде оприлюднена як на місцевому,
так і на всеукраїнському рівнях.

3. Звернення до державних організацій, що захищають права споживачів
із проханням висвітлити проблему в ЗМІ.

4. Звернення безпосередньо до керівників ЗМІ.

У більшості випадків залучення різних органів ЗМІ для оприлюднення споживчої проблеми сприяє подоланню її. Цього не можна недооцінювати. Просто треба терпляче шукати можливості залучити ЗМІ до висвітлення споживчих проблем. Адже кожен співробітник ЗМІ – споживач і можна досягти взаєморозуміння як з ним одним, так і через нього з редакцією загалом.

5. Висновок

Вміле застосування законних повноважень територіальними органами влади значною мірою визначає якість захисту прав споживачів на місцях, а також якість життя місцевої громади загалом.

Багаторічний досвід підтверджує: якщо яку-небудь споживчу проблему неможливо розв'язати на місцевому рівні, найчастіше її неможливо розв'язати і на будь-якому іншому.

Державна допомога в захисті прав споживачів не доходить до низових структур, тим більше, місцевих громадських організацій.

Практика роботи на місцевому рівні показує, що захищати права споживачів можна й без особливої турботи та опіки вищих інстанцій.

Українське законодавство, хоча і не має окремого «споживчого кодексу», але створює широкі можливості для захисту прав та інтересів споживачів з залученням таких суспільних інституцій, як спеціальні органи захисту споживачів, органи місцевого самоврядування, прокуратура, суди різних інстанцій та ін. При цьому слід спиратися не тільки на Закон України «Про захист прав споживачів», але і на інші Закони та нормативні акти.

Умовою ефективного захисту прав та інтересів споживача є його активна наполеглива позиція та послідовне використання наданих законом прав та можливостей.

Додатки

Досудовий захист прав споживачів

Споживач

якщо виникла проблема

Усне звернення до сервісного центру, до продавця або виконавця

якщо проблему не розв'язано

Письмове звернення до керівництва суб'єкта господарювання

якщо проблему не розв'язано

Письмове звернення до органів державної влади залежно від їхніх повноважень, безпосередньо пов'язаних з розв'язанням конкретної проблеми споживачів

Спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади в сфері захисту прав споживачів і його територіальні органи	На ім'я начальників територіальних органів в Автономній Республіці Крим, у всіх обласних центрах України, а також у містах Києві та Севастополі
Рада міністрів Автономної Республіки Крим	На ім'я голови республіканського комітету Автономної Республіки Крим з питань торгівлі та захисту прав споживачів
Місцеві державні адміністрації	На ім'я голів місцевих державних адміністрацій
Органи та установи, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд	На ім'я головних санітарних лікарів, що здійснюють санітарно-епідеміологічний нагляд на цій території
Інші органи виконавчої влади	На ім'я місцевих керівників: установ охорони здоров'я, ветеринарного контролю, охорони навколишнього природного середовища, міліції, прокуратури, митниці, антимонопольного комітету тощо.

Органи місцевого самоврядування відповідно до законодавства	На ім'я начальників структурних підрозділів у захисті прав споживачів місцевої виконавчої влади (держадміністрації)
	На ім'я депутата місцевої ради
	На ім'я голови постійної комісії місцевої ради
Засоби масової інформації	На ім'я головного редактора (звичайно зазначено на останній сторінці друкованого видання, на веб-сайті теле- або радіоканалу)
	На ім'я журналіста, який веде споживачку програму
	Використовувати формат "відкритого листа", який охоплює проблеми, що виникли

Схема розв'язання житлово-комунальних проблем

Споживач

якщо виникла проблема

Звернутися телефоном до диспетчерської житлово-експлуатаційної організації (ЖЕО)

якщо проблему не розв'язано

Письмово звернутися до керівника ЖЕО

якщо проблему не розв'язано

Письмово звернутися до керівника місцевого Управління житлово-комунального господарства

якщо проблему не розв'язано

Письмово звернутися:

<p>До керівництва територіального органу в справах захисту прав споживачів обласного центру, а також міст Києва або Севастополя</p>	<p>До керівників територіальних органів санітарно-епідеміологічного нагляду, охорони здоров'я, охорони навколишнього середовища, міліції, прокуратури, установ митниці, ветеринарного контролю, антимонопольного комітету тощо відповідно до їхніх повноважень, встановлених законодавством</p>	<p>Письмово звернутися до органу місцевої виконавчої влади (до голови місцевої державної адміністрації)</p>
---	---	---

якщо проблему не розв'язано

<p>Письмово звернутися до депутата місцевої ради, до голови постійної комісії ради з питань житлово-комунального господарства та благоустрою з вимогою розгляду проблеми на сесії місцевої ради.</p>
--

якщо проблему не розв'язано

...Отже, Вашу проблему, швидше за все, не можна розв'язати в практично доступний для розгляду термін. Потрібні системні зміни, на яких Ви й повинні наполягати, спілкуючись з обраними Вами депутатами та іншими посадовцями.

Документ **3161-15**, чинний, редакція від 01.12. 2005 р.

ЗАКОН УКРАЇНИ

Про внесення змін до Закону України
«Про захист прав споживачів»

Верховна Рада України **постановляє**:

Внести зміни до Закону України «Про захист прав споживачів» (1023-12) (Відомості Верховної Ради України, 1994 р., N 1, ст. 1; 1995 р., N 14, ст. 90; 1995 р., N 23, ст. 182; 1997 р., N 35, ст. 219; 1999 р., N 34, ст. 274; 2001 р., N 31, ст. 150; 2002 р., N 9, ст. 68, N 17, ст. 120; 2004 р., N 11, ст. 137), виклавши його в такій редакції:

«ЗАКОН УКРАЇНИ Про захист прав споживачів

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» (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;
- 23) споживчий кредит – кошти, що надаються кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції;
- 24) строк (термін) придатності – строк (термін), визначений нормативно-правовими актами, нормативними документами, умовами договору, протягом якого у разі дотримання відповідних умов зберігання та/або експлуатації чи споживання продукції її якісні показники і показники безпеки повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів, нормативних документів та умовам договору;
- 25) строк служби – календарний строк використання продукції за призначенням, починаючи від введення в обіг чи після ремонту, протягом якого виробник (виконавець) гарантує її безпеку та несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з його вини;
- 26) торговельне приміщення – майновий комплекс, який займає окрему споруду (офісне приміщення) або який розміщено у спеціально призначеній та обладнаній для торгівлі споруді, де суб'єкт господарювання здійснює діяльність з реалізації товару;
- 27) фальсифікована продукція – продукція, виготовлена з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіюванням форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а так само неправомірним відтворенням товару іншої особи.

Стаття 2. Законодавство про захист прав споживачів

1. Законодавство про захист прав споживачів складається з цього Закону, Цивільного кодексу України (435-15), Господарського кодексу України (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 шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди,

заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;

б) звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;

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 кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності.

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

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

Стаття 6. Право споживача на належну якість продукції

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

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

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

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

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

4. Забороняється введення в обіг фальсифікованої продукції.

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

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

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

Стаття 7. Гарантійні зобов'язання

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

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

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

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

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

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

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

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

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

день передачі, установки (підключення) чи складення товару, а також передачі нерухомого майна встановити неможливо або якщо майно перебувало у споживача до укладення договору купівлі-продажу, – від дня укладення договору купівлі-продажу.

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

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

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

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

8. Гарантійне зобов'язання припиняється на загальних підставах передбачених Цивільним кодексом України (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 непродуктивних товарів, що перебували у використанні та були реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача, зазначені у частині першій цієї статті, задовольняються за згодою продавця.

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

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

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

Зазначені вимоги за місцезнаходженням споживача задовольняють також створені власником продавця торговельні підприємства та філії, що здійснюють продаж аналогічних

придбаним споживачем товарів, або підприємства, на які ці функції покладено на підставі договору. Функції представників підприємств-виробників виконують їх представництва та філії, створені виробниками для цієї мети, або підприємства, які задовольняють зазначені вимоги на підставі договору з виробником.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець,

виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов'язані створювати (мати) обмінний фонд товарів. Перелік таких товарів визначається Кабінетом Міністрів України.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Стаття 9. Права споживача при придбанні товару належної якості

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

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

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

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

встановленого законодавством або договором.

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Виконавець зобов'язаний протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речі, прийнятої ним від споживача для виконання роботи (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 (надан-

ня 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 задовольнять інтереси або вимоги споживача, виконавець зобов'язаний негайно повідомити про це споживача. Виконавець зобов'язаний таким же чином повідомити споживача, якщо вартість робіт (послуг) може істотно зрости, ніж можна було очікувати під час укладення договору.

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

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

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

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

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

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

- 1) особу та місцезнаходження кредитора;
- 2) кредитні умови, зокрема:
 - а) мету, для якої споживчий кредит може бути витрачений;
 - б) форми його забезпечення;
 - в) наявні форми кредитування з коротким описом відмінностей між ними, в тому числі між зобов'язаннями споживача;
 - г) тип відсоткової ставки;
 - г) суму, на яку кредит може бути виданий;
 - д) орієнтовну сукупну вартість кредиту та вартість послуги з оформлення договору про надання кредиту (перелік усіх витрат, пов'язаних з одержанням кредиту, його обслуговуванням та поверненням, зокрема таких, як адміністративні витрати, витрати на страхування, юридичне оформлення тощо);
 - е) строк, на який кредит може бути одержаний;
 - є) варіанти повернення кредиту, включаючи кількість платежів, їх частоту та обсяги;
 - ж) можливість дострокового повернення кредиту та його умови;
 - з) необхідність здійснення оцінки майна та, якщо така оцінка є необхідною, ким вона здійснюється;

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

і) переваги та недоліки пропонуваніх схем кредитування.

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

3. Кредитодавець не має права вимагати від споживача відомостей, які не стосуються визначення його платоспроможності та не є необхідними для надання споживчого кредиту. Персональні дані, одержані від споживача або іншої особи у зв'язку з укладенням та виконанням договору про надання споживчого кредиту, можуть використовуватися виключно для оцінки фінансового стану споживача та його спроможності виконати зобов'язання за таким договором.

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

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

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

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

У договорі про надання споживчого кредиту зазначаються:

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

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

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

- 1) для надання кредиту необхідно передати як забезпечення повну суму або частину суми кредиту чи використати її повністю або частково для покладення на депозит, або викупу цінних паперів, або інших фінансових інструментів, крім випадків, коли споживач одержує за таким депозитом, такими цінними паперами чи іншими фінансовими інструментами таку ж або більшу відсоткову ставку, як і ставка за його кредитом;
- 2) споживач зобов'язаний під час укладення договору укласти інший договір з кредитодавцем або третьою особою, визначеною кредитодавцем, крім випадків, коли укладення

такого договору вимагається законодавством та/або коли витрати за таким договором прямо передбачені у складі сукупної вартості кредиту для споживача;

3) передбачаються зміни в будь-яких витратах за договором, крім відсоткової ставки;

4) встановлюються дискримінаційні стосовно споживача правила зміни відсоткової ставки.

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

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

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

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

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

7. Право відкликання згоди не застосовується щодо:

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

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

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

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

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

- 1) затримання сплати частини кредиту та/або відсотків щонайменше на один календарний місяць; або

- 2) перевищення сумою заборгованості суми кредиту більш як на десять відсотків; або
- 3) несплати споживачем більше однієї виплати, яка перевищує п'ять відсотків суми кредиту; або
- 4) іншого істотного порушення умов договору про надання споживчого кредиту.

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

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

При цьому кредитодавцю забороняється:

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

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

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

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

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

- 1) дату укладення договору;
- 2) найменування та місцезнаходження продавця (виконавця);
- 3) найменування продукції;
- 4) ціну;

5) строк виконання робіт (надання послуг);

6) інші істотні умови договору;

7) права та обов'язки сторін договору.

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

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

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

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

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

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

У разі розірвання договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями, обов'язок споживача зберігати у себе продукцію припиняється по закінченні 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, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями, такий правочин не є підставою для виникнення обов'язків для споживача.

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

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

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

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

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

Стаття 13. Право споживача у разі укладення договору на відстані

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

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

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

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

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

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

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

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

Якщо відповідно до абзацу 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 котирувань 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 починаються запечатаними;
- 5) договір стосується доставки періодичних видань;
- 6) договір стосується лотерей чи інших азартних ігор.

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

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

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

- 1) інший товар відповідає меті використання замовленого товару;
- 2) має таку ж або кращу якість;
- 3) його ціна не перевищує ціни замовленого товару.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Стаття 15. Право споживача на інформацію про продукцію

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

Інформація про продукцію повинна містити:

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

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

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

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

Інформація споживачеві повинна 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 доводиться до нього за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

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

3. Продавець (виконавець), який реалізує продукцію, повинен обов'язково зазначити 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) умов прийняття пропозиції, зокрема строку її дії та будь-яких обмежень, включаючи обмеження щодо кількості.

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

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.
6. Після публічного повідомлення про початок проведення розпродажу, застосування знижок або зменшення ціни до споживачів повинна доводитися інформація про ціну продукції, що була встановлена до початку проведення відповідного розпродажу, застосування знижок або зменшення ціни, а також ціну цієї ж продукції, встановлену після їх початку.
7. У разі коли надання недоступної, недостовірної, неповної або 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 статтею 16 цього Закону, а також вимагати відшкодування збитків, завданих природним об'єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом чи договором.
8. Збитки, завдані споживачеві недобросовісною рекламою, підлягають відшкодуванню винною особою у повному обсязі.
- Продавець не звільняється від відповідальності у разі 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. Майнова відповідальність за шкоду, завдану дефектною продукцією або продукцією неналежної якості

1. Шкода, завдана життю, здоров'ю або майну споживача дефектною продукцією або продукцією неналежної якості, підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законом не передбачено більш високої міри відповідальності.
2. Право вимагати відшкодування завданої шкоди визнається за кожним потерпілим споживачем незалежно від того, чи перебував він у договірних відносинах з виробником (виконавцем, продавцем). Таке право зберігається протягом установленого строку служби (строку придатності), а якщо такий не встановлено – протягом десяти років з дати введення в обіг такої продукції її виробником.

При цьому на такого споживача покладається обов'язок довести:

- 1) наявність шкоди;
- 2) наявність дефекту в продукції;
- 3) наявність причинно-наслідкового зв'язку між такими шкодою та дефектом.

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

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

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

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

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

2) не вводив продукцію в обіг;

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

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

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

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

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

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

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

4. Споживач має право на перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни продукції, що придбавається (замовляється), демонстрацію безпечного та правильного її використання. На вимогу споживача продавець (виконавець) зобов'язаний надати йому контрольні-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 продавця (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 свої;

17) надання продавцю (виконавцю, виробнику) права передавати свої права та обов'язки за договором третій особі, якщо це може стати наслідком зменшення гарантій, що виникають за договором для споживача, без його згоди.

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

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

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

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

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

1) операцій із цінними паперами, фінансовими послугами та іншими товарами або послугами, ціна яких залежить від зміни котирувань 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 відшкодуватися винною особою у повному обсязі.

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

Стаття 19. Заборона нечесної підприємницької практики

1. Нечесна підприємницька практика забороняється.

Нечесна підприємницька практика включає:

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

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

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

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

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

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

4) потреби у послугах, заміні складових чи ремонті;

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

6) права споживача або безпеки, що йому загрожує.

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

3. Забороняються як такі, що вводять в оману:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. 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 державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

Стаття 23. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів

1. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів суб'єкти господарювання сфери торговельного та інших видів обслуговування, у тому числі ресторанного господарства, несуть відповідальність за:
 - 1) відмову споживачу в реалізації його прав, установлених частиною першою статті 8 і частиною третьою статті 10 цього Закону, – у десятикратному розмірі вартості продукції виходячи з цін, що діяли на час придбання цієї продукції, але не менше двох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
 - 2) виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, – у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;
 - 3) реалізацію продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, але у документат, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката від-

повідності або свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом з підтвердження відповідності на відповідний вид продукції, – у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

4) виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, – у розмірі трьохсот відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

5) реалізацію продукції, забороненої відповідним державним органом для виготовлення та реалізації (виконання, надання), – у розмірі п'ятисот відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

6) реалізацію небезпечного товару (отрути, пестицидів, вибухо- і вогнебезпечних речовин тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання – у розмірі ста відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, але не менше двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

7) відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію – у розмірі тридцяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

8) створення перешкод службовим особам спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та структурного підрозділу з питань захисту прав споживачів органу місцевого самоврядування у проведеної перевірки якості продукції, а також правил торговельного та інших видів обслуговування – у розмірі від одного до десяти відсотків вартості реалізованої продукції за попередній календарний місяць, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

9) невиконання або несвоєчасне виконання припису посадових осіб спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів про усунення порушень прав споживачів – у розмірі двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

10) реалізацію товару, строк придатності якого минув, – у розмірі двохсот відсотків вартості залишку одержаної для реалізації партії товару, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

11) порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги – у розмірі ста відсотків вартості виконаної роботи (наданої послуги), а за ті самі дії, вчинені щодо групи споживачів, – у розмірі від одного до десяти відсотків вартості виконаних робіт (наданих послуг) за попередній календарний місяць, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

2. Суми штрафів зараховуються до державного бюджету.

Порядок їх стягнення визначається Кабінетом Міністрів України.

3. У разі невиконання в добровільному порядку суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, визначених у статті 26 цього Закону рішень (постанов) спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів, його територіальних органів та їх посадових осіб про накладення стягнення примусове виконання таких рішень (постанов) здійснюється державною виконавчою службою в порядку, встановленому Законом України «Про виконавче провадження» (606-14).

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» (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 спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав та інтересів споживачів і його територіальних органів

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

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

2) перевіряти у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, якість продукції, додержання обов'язкових вимог щодо безпеки продукції, а також додержання правил торгівлі та надання послуг; безперешкодно відвідувати та обстежувати відповідно до законодавства будь-які виробничі, складські, торговельні та інші приміщення цих суб'єктів.

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

- 3) відбирати у суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях та інших установах, акредитованих на право проведення таких робіт згідно із законодавством, з оплатою вартості зразків і проведених досліджень (експертизи) за рахунок коштів державного бюджету. У разі встановлення за результатами проведених досліджень (експертизи) факту реалізації продукції неналежної якості та/або фальсифікованої суб'єкт господарювання, що перевірявся, відшкодує здійснені за це витрати. Кошти відшкодування витрат зараховуються до державного бюджету. Порядок відбору таких зразків визначається Кабінетом Міністрів України;
- 4) проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за реалізовану продукцію. У разі неможливості повернення продукції, яка була використана (одержана) під час контрольної перевірки, відшкодування затрат відноситься на результати діяльності суб'єктів господарювання. Порядок проведення таких перевірок визначається Кабінетом Міністрів України;
- 5) одержувати безоплатно від суб'єктів господарювання, що перевіряються, копії необхідних документів, які характеризують якість продукції, сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, що використовуються для виробництва цієї продукції;
- 6) припиняти відвантаження і реалізацію товарів, що не відповідають вимогам нормативних документів, до усунення суб'єктами господарювання виявлених недоліків;
- 7) забороняти суб'єктам господарювання реалізацію споживачам продукції:
- а) на яку відсутні документи, що засвідчують її відповідність вимогам нормативних документів;
 - б) на яку в нормативно-правових актах та нормативних документах встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я, майна споживачів та охорони навколишнього природного середовища, якщо продукцію внесено до переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, але яка не має сертифіката відповідності (свідчення про визнання відповідності);
 - в) ввезеної на територію України без документів, які підтверджують її належну якість;
 - г) на яку строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, строк придатності яких минув;
 - г) яка є фальсифікованою;
- 8) приймати рішення про:
- а) припинення суб'єктами господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, реалізації та виробництва продукції, що не відповідає вимогам нормативно-правових актів та нормативних документів, – до усунення виявлених недоліків;
 - б) тимчасове припинення діяльності суб'єктів господарювання сфери торгівлі (секцій, відділів), послуг, у тому числі ресторанного господарства, складів підприємств оптової і роздрібною торгівлі та організацій незалежно від форми власності, що систематично реалізують товари неналежної якості, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання та транспортування товарів, – до усунення виявлених недоліків;
- 9) опломбовувати у порядку, передбаченому законодавством, виробничі, складські, торговельні та інші приміщення суб'єктів господарювання сфери торгівлі і послуг, у тому числі ресторанного господарства, а також несправні, з неправильними показаннями, з пошкодженням 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 територіальних органів спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері стандартизації, метрології та сертифікації; 10) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів;

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

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

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

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

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

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

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

Стаття 28. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів

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

1) розглядати звернення споживачів, консультувати їх з питань захисту прав споживачів;

2) аналізувати договори, що укладаються продавцями (виконавцями, виробниками) із споживачами, з метою виявлення умов, які обмежують права споживачів;

3) у разі виявлення продукції неналежної якості, фальсифікованої, небезпечної для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища терміново повідомляти про це відповідні територіальні органи у справах захисту прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою продукції;

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

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

6) подавати до суду позови щодо захисту прав споживачів.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Шкода (збитки), завдані майну службової особи спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів або членів її сім'ї у зв'язку з виконанням нею

службових обов'язків, компенсуються в повному обсязі за рахунок коштів державного бюджету з подальшим стягненням цієї суми з винних осіб.

Розділ V

ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

1. Цей Закон набирає чинності з дня його опублікування.

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

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

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

- 1) підготувати та подати на розгляд Верховної Ради України пропозиції щодо приведення інших законів у відповідність із цим Законом;
- 2) відповідно до своєї компетенції забезпечити прийняття нормативно-правових актів, передбачених цим Законом;
- 3) привести власні нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом;
- 4) забезпечити перегляд і скасування міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади їх нормативно-правових актів, що суперечать цьому Закону».

Президент України

В. Ющенко

м. Київ, 1 грудня 2005 року, N 3161-IV

**Додаток N 1
до постанови Кабінету Міністрів України
від 19 березня 1994 р. N 172**

ПЕРЕЛІК

сезонних товарів, гарантійні терміни за якими
обчислюються з початку відповідного сезону

Одяг, хутряні та інші вироби

весняно-літнього асортименту – з 1 квітня

осінньо-зимового асортименту – з 1 жовтня

Взуття

зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня

весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня

літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня

Міністр

Кабінету Міністрів України

ІДОЦЕНКО

**Додаток N 2
до постанови Кабінету Міністрів України
від 19 березня 1994 р. N 172**

ПЕРЕЛІК

товарів, з яких утворюється обмінний фонд

Телевізори Мікрохвильові печі

Магнітоли Кухонні машини

Магнітофони В'язальні машини

Радіоприймачі Пілососи

Холодильники Електропраски

Морозильники Електроміксери

Пральні машини Електросоковижималки

Апарати телефонні, у тому числі мобільного зв'язку

Персональні комп'ютери та комплектуючі частини до них

Апаратура для відеозапису та відтворення зображення і звуку

Електрочайники

Електрофени

Електрокавоварки

Міністр

Кабінету Міністрів України

ІДОЦЕНКО

**Додаток N 3
до постанови Кабінету Міністрів України
від 19 березня 1994 р. N 172**

ПЕРЕЛІК

товарів належної якості, що не підлягають обміну
(поверненню)

Продовольчі товари, лікарські препарати та засоби,
предмети сангігієни

Непродовольчі товари:

фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір

корсетні товари

парфюмерно-косметичні вироби

пір'яно-пухові вироби

дитячі іграшки м'які, дитячі іграшки гумові надувні

зубні щітки

мундштуки

апарати для гоління, помазки для гоління

розчіски, гребінці та щітки масажні

сурдини (для духових музичних інструментів), скрипічні підборіддя

рукавички

тканини, тюлегардинні і мереживні полотна

килимові вироби метражні

білизна натільна, білизна постільна

панчійно-шкарпеткові вироби

товари в аерозольній упаковці

друковані видання

лінійний та листовий металопрокат, трубна продукція, пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревоволокнисті та деревостружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкромлені під розмір, визначений покупцем (замовником)

аудіо-, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом

вироби з натурального та штучного волосся (перуки)

товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо)

інструменти для манікюру, педикюру (ножиці, пилочки тощо)

ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органічного утворення та напівдорогоцінного каміння

Міністр
Кабінету Міністрів України

І.ДОЦЕНКО

Використані джерела:

Конституція України

Кодекс України про адміністративні правопорушення

Кримінальний кодекс України

Указ Президента України:

«Про заходи щодо вдосконалення діяльності у сфері технічного регулювання та споживчої політики»

Закони України:

«Про захист прав споживачів»

«Про безпечність та якість харчових продуктів»

«Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення»

«Основи законодавства України про охорону здоров'я»

«Про ветеринарну медицину»

«Про охорону навколишнього природного середовища»

«Про місцеве самоврядування в Україні»

«Про столицю України – місто-герой Київ»

«Про місцеві державні адміністрації»

«Про державну службу»

«Про Автономну Республіку Крим»

«Про рекламу»

«Про об'єднання громадян»

«Про звернення громадян»

«Про Антимонопольний комітет України»

«Про боротьбу з корупцією»

«Про міліцію»

«Про прокуратуру»

«Про митну справу в Україні»

Інші документи:

Додатки 1, 2 та 3 до Постанови Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. N 172

Рішення районних в місті Києві рад «Про затвердження Положення про постійні комісії ради»

Правила торгівлі на ринках

Книга В. Андрющенко «Права потребителей в Украине. Справочное пособие для всех»
Архівні матеріали Асоціації захисту прав споживачів «Закон»

Зміст

1. Вступ	3
2. Поширені приклади недобросовісності виробників продукції, продавців, виконавців робіт і послуг	5
3. Основні права споживачів	9
3.1. Знання прав споживачів – умова ефективного досудового захисту	9
3.2. Профілактичні дії, що запобігають порушенням прав споживачів.....	12
А) Укладання договору купівлі-продажу	13
Б) Укладання договору про виконання робіт	14
В) Укладання договору про надання послуги	15
4. Дії споживачів, необхідні для успішного досудового захисту своїх прав	16
4.1. Фіксація порушень прав споживачів	17
4.2. Варіанти звернень споживачів до продавців, виконавців робіт і послуг.....	18
4.3. Повноваження державних організацій, що захищають права споживачів..	23
4.3.1. Повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади в сфері захисту прав споживачів і його територіальних органів.....	23
4.3.2. Звернення споживачів до спеціалізованих органів державної виконавчої влади у справах із захисту прав споживачів.....	26
4.3.3. Повноваження місцевих державних адміністрацій.....	27
4.3.4. Звернення споживачів до місцевих державних адміністрацій	27
4.3.5. Повноваження органів та установ, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд	28
4.3.6. Звернення споживачів до органів та установ, що здійснюють державний санітарно-епідеміологічний нагляд	34
4.4.7. Повноваження виконавчих органів місцевого самоврядування в сфері захисту прав споживачів.....	35
4.3.8. Звернення споживачів до виконавчих органів місцевого самоврядування по захист споживчих прав	36
4.4. Звернення споживачів до інших органів виконавчої влади в справах захисту прав споживачів	37
Державні органи ветеринарної медицини	37
Установи охорони здоров'я	38
Природоохоронні органи	38
Міліція.....	39

Прокуратура.....	40
Антимонопольний комітет України.....	40
Органи митного контролю.....	41
4.5. Обов'язки та відповідальність службових осіб органів виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, а також розгляд скарг на дії таких осіб	41
4.5.1. Контроль і право винесення штрафних санкцій	42
4.5.2. Права громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів).....	43
4.5.2. Взаємодія споживачів з громадськими організаціями, що захищають права споживачів.....	45
4.6.1. Повноваження депутатів і постійних депутатських комісій місцевих органів самоврядування	45
4.6.2. Звернення споживачів до депутатів і до постійних комісій місцевих рад	53
4.7. Звернення споживачів до органів засобів масової інформації	55
5. Висновок.....	56
Додатки.....	57
Загальна схема досудового захисту прав споживачів	57
Загальна схема розв'язання житлово-комунальних проблем.....	58
Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів»	60
Перелік сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного сезону.....	94
Перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд.....	94
Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню)	95
Використані джерела:	96