

# **Закон Украины О защите прав потребителей**

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

## **Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 1. Определение терминов**

В настоящем Законе используются следующие основные понятия:

- 1) безопасность - отсутствие какого-либо риска для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях использования, хранения, транспортировки, изготовления и утилизации продукции;
- 2) введение продукции в обращение - действия субъекта хозяйствования, направленные на изготовление или ввоз на таможенную территорию Украины продукции с последующей самостоятельной или опосредованной реализацией на территории Украины;
- 3) исполнитель - субъект хозяйствования, который выполняет работы или оказывает услуги;
- 4) производитель - субъект хозяйствования, который: производит товар или заявляет о себе как о производителе товара или об изготовлении такого товара на заказ, размещая на товаре и / или на упаковке или сопроводительных документах, вместе с товаром передаются потребителю, свое наименование (имя), торговую марку или другой элемент, который идентифицирует такого субъекта хозяйствования; или импортирует товар;
- 5) гарантийный срок - период, в течение которого изготовитель (продавец, исполнитель или любое третье лицо) принимает на себя обязательства об осуществлении бесплатного ремонта или замены соответствующей продукции в связи с введением ее в оборот;
- 6) офисное помещение - любое помещение (здание и т.п.), в котором находится субъект хозяйствования или его филиал, или его структурное подразделение, или представительство;

- 7) договор - устная или письменная сделка между потребителем и продавцом (исполнителем) о качестве, сроках, цене и других условиях, при которых реализуется продукция. Подтверждение совершения устной сделки оформляется квитанцией, товарным или кассовым чеком, билетом, талоном, расчетным документом, предусмотренным Законом Украины "О применении регистраторов расчетных операций в сфере торговли, общественного питания и услуг", или другими документами (далее - расчетный документ);
- 8) договор, заключенный на расстоянии - договор, заключенный продавцом (исполнителем) с потребителем с помощью средств дистанционной связи;
- 9) договор, заключенный вне торговых или офисных помещений - договор, заключенный с потребителем лично в месте, другом чем торговые или офисные помещения продавца;
- 10) электронное сообщение - информация, предоставленная потребителю через телекоммуникационные сети, которая может быть в любой способ воспроизведена или сохранена потребителем в электронном виде;
- 11) средства дистанционной связи - телекоммуникационные сети, почтовая связь, телевидение, информационные сети, в частности Интернет, которые могут использоваться для заключения договоров на расстоянии;
- 12) существенный недостаток - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, возник по вине производителя (продавца, исполнителя), после его устранения проявляется снова по независимым от потребителя причинам и при этом наделен хотя бы одним из следующих признаков :
- а) он вообще не может быть устранен;
  - б) его устранение требует более четырнадцати календарных дней;
  - в) он делает товар существенно другим, чем предусмотрено договором;
- 13) надлежащее качество товара, работы или услуги - свойство продукции, соответствующей требованиям, установленным для данной продукции в нормативно-правовых актах, и условиям договора с потребителем;
- 14) нечестная предпринимательская практика - любая предпринимательская деятельность или бездеятельность, которая противоречит правилам, торговым и другим честным обычаям и влияет или может повлиять на экономическое поведение потребителя относительно продукции;

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

{Пункт 16 части первой статьи 1 исключено на основании Закона № 124-IX от 20.09.2019}

17) услуга - деятельность исполнителя по предоставлению (передаче) потребителю определенного договором материального или нематериального блага, осуществляется по индивидуальному заказу потребителя для удовлетворения его личных потребностей;

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

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

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

21) работа - деятельность исполнителя, результатом которой является изготовление товара или изменение его свойств по индивидуальному заказу потребителя для удовлетворения его личных потребностей;

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

{Пункт 23 части первой статьи 1 исключено на основании Закона № 1734-VIII от 15.11.2016}

24) срок (дата) годности - срок (дата), определенный нормативно-правовыми актами, условиями договора, в течение которого в случае соблюдения соответствующих условий хранения и / или эксплуатации или потребления продукции ее качественные показатели и показатели безопасности должны соответствовать требованиям нормативно-правовых актов и условиям договора;

25) срок службы - календарный срок использования продукции по назначению, начиная от введения в обращение или после ремонта, в течение которого изготовитель (исполнитель) гарантирует ее безопасность и несет

ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине;

25-1) технически сложные бытовые товары - непродуктовые товары широкого потребления (приборы, машины, оборудование и другие), которые состоят из узлов, блоков, комплектующих изделий, соответствуют требованиям нормативных документов, имеющих технические характеристики, сопровождаются эксплуатационными документами и на которые установлен гарантийный срок;

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

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

Термины "пищевой продукт", "непригоден пищевой продукт" употребляются в значении, приведенном в Законе Украины "Об основных принципах и требованиях к безопасности и качеству пищевых продуктов".

Термин "лекарственные средства" употребляется в настоящем Законе в значении, приведенном в Законе Украины "О лекарственных средствах".

Термин "изделия медицинского назначения" употребляется в настоящем Законе в значении, приведенном в Законе Украины "О применении регистраторов расчетных операций в сфере торговли, общественного питания и услуг".

Термины "расчетный документ" и "электронный расчетный документ" употребляются в настоящем Законе в значении, приведенном в Законе Украины "О применении регистраторов расчетных операций в сфере торговли, общественного питания и услуг".

Термины "безналичные расчеты", "платежная операция", "платежная услуга" употребляются в настоящем Законе в значениях, приведенных в Законе Украины "О платежных услугах".

## **Статья 1-1. Сфера действия настоящего Закона**

1. Настоящий Закон регулирует отношения между потребителями товаров (кроме пищевых продуктов, если иное прямо не установлено настоящим Законом), работ и услуг и производителями и продавцами товаров,

исполнителями работ и услуг.

## **Статья 2. Законодательство о защите прав потребителей**

1. Законодательство о защите прав потребителей состоит из настоящего Закона, Гражданского кодекса Украины, Хозяйственного кодекса Украины и других нормативно-правовых актов, содержащих положения о защите прав потребителей.
2. Особенности защиты прав потребителей финансовых услуг определяются соответствующими законами.

## **Статья 3. Международные договоры**

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

## **Раздел II. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА**

### **Статья 4. Права и обязанности потребителей**

1. Потребители во время заключения, изменения, исполнения и прекращения договоров на получение (приобретение, заказ и т.д.) продукции, а также при использовании продукции, реализуемой на территории Украины, для удовлетворения своих личных потребностей имеют право на:
  - 1) защиту своих прав государством;
  - 2) надлежащее качество продукции и обслуживания;
  - 3) безопасность продукции;
  - 4) необходимую, доступную, достоверную и своевременную информацию на государственном языке о продукции, ее количестве, качестве, ассортименте, ее изготовителе (исполнителе, продавце) в соответствии с Законом Украины "Об обеспечении функционирования украинского языка как государственного";
    - 4-1) обслуживание государственным языком в соответствии с Законом Украины "Об обеспечении функционирования украинского языка как государственного";
  - 5) возмещение имущественного и морального вреда, причиненного вследствие недостатков продукции (дефекта в продукции), в соответствии с законом;

6) обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав;

7) объединение в общественные организации потребителей (объединения потребителей).

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

3. Потребители обязаны:

1) перед началом эксплуатации товара внимательно ознакомиться с правилами эксплуатации, изложенными в предоставленной производителем (продавцом, исполнителем) документации на товар;

2) в случае необходимости разъяснения условий и правил использования товара - до начала использования товара обратиться за разъяснениями к продавцу (изготовителя, исполнителя) или другой указанной в эксплуатационной документации лицу, выполняющему их функции;

3) пользоваться товаром согласно его целевому назначению и придерживаться условий (требований, норм, правил), установленных производителем товара (исполнителем) в эксплуатационной документации;

4) с целью предотвращения негативных для потребителя последствий использования товара - применять предусмотренные производителем в товаре средства безопасности с соблюдением предусмотренных эксплуатационной документацией специальных правил, а в случае отсутствия таких правил в документации - придерживаться обычных разумных мер безопасности, установленных для товаров такого рода.

## **Статья 5. Защита прав потребителей**

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

2. Государство создает условия для получения потребителями нужных знаний по вопросам реализации их прав, в том числе путем разработки и проведения соответствующих образовательных программ.

3. Защита прав потребителей осуществляют центральный орган исполнительной власти, формирует и обеспечивает реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей, центральный орган исполнительной власти, реализующим государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, местные государственные администрации, другие органы исполнительной власти, органы местного самоуправления в соответствии с законом, а также суды.

Защита прав потребителей в сфере безопасности и качества пищевых продуктов, информирование об их свойствах, в том числе маркировки, осуществляет центральный орган исполнительной власти, реализующим государственную политику в сфере безопасности и качества пищевых продуктов.

## **Статья 6. Право потребителя на надлежащее качество продукции**

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

2. Продавец (изготовитель, исполнитель) по требованию потребителя обязан предоставить ему документы, подтверждающие надлежащее качество продукции.

3. Требования к продукции относительно ее безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей природной среды устанавливаются нормативно-правовыми актами, в том числе техническими регламентами.

{Абзац второй части третьей статьи 6 исключен на основании Закона № 124-VIII от 15.01.2015}

{Абзац третий части третьей статьи 6 исключен на основании Закона № 124-VIII от 15.01.2015}

4. Запрещается введение в оборот фальсифицированной продукции.

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

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить техническое обслуживание и гарантийный ремонт продукции, а также ее выпуск и поставку для предприятий,

осуществляющих техническое обслуживание и ремонт, в необходимом объеме и ассортименте запасных частей в течение всего срока ее производства, а после снятия с производства - в течение срока службы, в случае отсутствия такого срока - в течение десяти лет.

Перечень групп технически сложных бытовых товаров, подлежащих гарантийному ремонту (обслуживанию) или гарантийной замене, устанавливается Кабинетом Министров Украины.

{Часть шестая статьи 6 исключена на основании Закона № 124-IX от 20.09.2019}

## **Статья 7. Гарантийные обязательства**

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

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

2. Гарантийный срок указывается в паспорте на продукцию или любом другом документе, прилагаемом к продукции.

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

3. Для продукции, потребительские свойства которой могут со временем ухудшаться и представлять опасность для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей природной среды, устанавливается срок годности, который указывается на этикетках, упаковке или в других документах, прилагаемых к ней при продаже и который считается гарантийным сроком.

Срок годности исчисляется от даты изготовления, которая также указывается на этикетке или в других документах, и определяется или временем, в течение которого товар пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продажа товаров, на которых срок годности не указан или указан с нарушением требований нормативно-правовых актов, а также товаров, срок годности которых истек, запрещается.



На сезонные товары (одежда, меховые и другие изделия) гарантийный срок исчисляется с начала соответствующего сезона, который устанавливается Кабинетом Министров Украины.

4. В случае продажи товаров по образцам, по почте, а также в случаях, когда при заключении договора купли-продажи и время передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок исчисляется со дня передачи товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или составлении - со дня их осуществления, а если день передачи, установки (подключения) или сборки товара, а также передачи недвижимого имущества установить невозможно или если имущество находилось у потребителя до заключения договора купли-продажи, - со дня заключения договора купли-продажи.

5. Относительно продукции, на которую гарантийные сроки или срок годности не установлены, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) соответствующие требования, если недостатки были обнаружены в течение двух лет, а относительно объекта строительства - не позднее десяти лет со дня передачи их потребителю.

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

Указанное время исчисляется со дня, когда потребитель обратился с требованием об устранении недостатков.

7. При обмене товара его гарантийный срок исчисляется заново со дня обмена.

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

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

10. Субъект хозяйствования может оказывать потребителю доступ к эксплуатационным документам на технически сложные бытовые товары (паспорта или любого другого документа, который прилагается к товару) в электронном виде на официальном сайте производителя.

В случае предоставления гарантийных обязательств в электронном виде производитель обеспечивает возможность регистрации приобретенного товара на официальном сайте производителя в установленном им порядке.

11. По просьбе потребителя регистрация технически сложных бытовых товаров на официальном сайте производителя и оформления гарантийных обязательств в электронном виде осуществляются продавцом при продаже таких товаров.

По требованию потребителя продавец должен предоставить эксплуатационные документы на технически сложные бытовые товары (паспорт или любой другой документ, который прилагается к товару) в бумажном виде.

12. Порядок гарантийного ремонта (обслуживания) или гарантийной замены технически сложных бытовых товаров определяется Кабинетом Министров Украины.

## **Статья 8. Права потребителя в случае приобретения им товара ненадлежащего качества**

1. В случае выявления на протяжении установленного гарантийного срока недостатков потребитель, в порядке и в сроки, установленные законодательством, имеет право требовать:

- 1) пропорционального уменьшения цены;
- 2) безвозмездного устранения недостатков товара в разумный срок;
- 3) возмещения расходов на устранение недостатков товара.

В случае выявления на протяжении установленного гарантийного срока существенных недостатков, возникших по вине производителя товара (продавца, исполнителя), или фальсификации товара, подтвержденных при необходимости заключением экспертизы, потребитель, в порядке и в сроки, установленные законодательством и на основании обязательных для сторон правил или договора, имеет право по своему выбору требовать от продавца или производителя:

- 1) расторжения договора и возврата уплаченной за товар денежной суммы;
- 2) требовать замены товара на такой же товар или на аналогичный, из числа имеющихся у продавца (производителя), товар.

2. Для непродовольственных товаров, которые находились в использовании и были реализованы через розничные комиссионные торговые предприятия, требования потребителя, указанные в части первой настоящей статьи, удовлетворяются с согласия продавца.

Согласно этой частью удовлетворяются требования потребителя относительно товаров, гарантийный срок на которые не истек.

3. Требования потребителя, установленные частью первой этой статьи, предъявляются на выбор потребителя продавцу по месту покупки товара, производителю или предприятию, которое удовлетворяет эти требования по местонахождению потребителя.

Потребитель вправе предъявить одно из требований, предусмотренных частью первой настоящей статьи, а в случае его невыполнения заявить другое требование, предусмотренное частью первой настоящей статьи.

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

4. Продавец и производитель при продаже (реализации) товара обязаны информировать потребителя о предприятиях, удовлетворяют требования, установленные частями первой и третьей настоящей статьи. За непредоставление такой информации устанавливается ответственность согласно статьям 15 и 23 настоящего Закона.

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

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

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

В случае отсутствия товара требование потребителя о его замене подлежит удовлетворению в двухмесячный срок с момента подачи соответствующего заявления. Если удовлетворить требование потребителя о замене товара в

установленный срок невозможно, потребитель вправе по своему выбору предъявить продавцу, производителю (предприятию, выполняющему их функции) другие требования, предусмотренные пунктами 1, 3, 4, 5 части первой этой статьи.

7. Во время замены товара с недостатками на товар аналогичной марки (модели, артикула, модификации) надлежащего качества, цена на который изменилась, перерасчет стоимости не производится.

Во время замены товара с недостатками на такой же товар другой марки (модели, артикула, модификации) надлежащего качества перерасчет стоимости товара с недостатками в случае повышения цены производится исходя из его стоимости на время обмена, а в случае снижения цены - исходя из стоимости на время покупки.

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

8. В случае приобретения потребителем непригодного пищевого продукта продавец обязан заменить его на пищевой продукт, который является пригодным к употреблению, или вернуть потребителю уплаченные им средства. Расчеты с потребителем в таком случае проводятся в порядке, предусмотренном абзацем третьим части седьмой настоящей статьи.

9. При предъявлении потребителем требования о безвозмездном устранении недостатков товара они должны быть устранены в течение четырнадцати дней с даты его предъявления или по соглашению сторон в другой срок.

По письменному требованию потребителя на время ремонта ему предоставляется (с доставкой) товар аналогичной марки (модели, артикула, модификации) независимо от модели. Для этого продавец, производитель (предприятие, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой этой статьи) обязаны создавать (иметь) обменный фонд товаров. Перечень таких товаров определяется Кабинетом Министров Украины.

За каждый день задержки выполнения требования о предоставлении товара аналогичной марки (модели, артикула, модификации) и за каждый день задержки устранения недостатков сверх установленного срока (четырнадцать

дней) потребителю выплачивается неустойка соответственно в размере одного процента стоимости товара.

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

10. Потребитель вправе предъявить изготовителю (продавцу) требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока. Это требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы, а если такой не установлен - в течение десяти лет, если в товаре были выявлены недостатки (существенные недостатки), допущенные по вине производителя. Если это требование не удовлетворено в сроки, предусмотренные частью девятой этой статьи, потребитель вправе по своему выбору предъявить производителю (продавцу) другие требования, в соответствии с частью первой настоящей статьи.

11. Требования потребителя рассматриваются после предъявления потребителем расчетного документа, а относительно товаров, на которые установлен гарантийный срок, - технического паспорта или иного документа, который его заменяет, с отметкой о дате продажи. Требования потребителя о лекарственных средствах и изделиях медицинского назначения рассматриваются после предъявления потребителем расчетного документа, предусмотренного Законом Украины "О применении регистраторов расчетных операций в сфере торговли, общественного питания и услуг", а по технически сложным бытовым товарам - после предъявления расчетного документа, предусмотренного Законом Украины "о применении регистраторов расчетных операций в сфере торговли, общественного питания и услуг", и технического паспорта или другого документа, который его заменяет, с отметкой о дате продажи.

При продаже товара продавец обязан выдать потребителю расчетный документ установленной формы, удостоверяющий факт покупки, с отметкой о дате продажи или воспроизвести на экране программного регистратора расчетных операций (дисплее, на котором установлен программный регистратор расчетных операций) QR-код, позволяет лицу осуществлять его считывания и идентификации с расчетным документом по структуре данных, в нем содержатся, или отправить электронный расчетный документ на предоставленный потребителем абонентский номер или адрес электронной почты.

Расчетный документ должен быть выдан или созданный в электронной форме не позднее момента передачи товара (услуги).

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

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

Продавец (изготовитель) товаров обязан в месячный срок возместить предприятию, выполняющему его функции, убытки, которые оно понесло в связи с удовлетворением требований потребителя, предусмотренных этой статьей.

13. Требования, установленные частью первой настоящей статьи в отношении товаров, изготовленных за пределами Украины, удовлетворяются за счет продавца (импортера).

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

## **Статья 9. Права потребителя при приобретении товара надлежащего качества**

1. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный у продавца, у которого он был приобретен, если товар не удовлетворил его по форме, габаритам, фасону, цвету, размеру или по другим причинам не может быть им использован по назначению.

Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня покупки, если более длительный срок не объявлен продавцом.

Обмен товара надлежащего качества производится, если он не использовался и если сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также расчетный документ, выданный потребителю вместе с проданным товаром, или воспроизведен на дисплее программного регистратора расчетных операций (дисплее, на котором установлен программный регистратор расчетных операций) QR-код, что позволяет потребителю осуществлять его считывания и идентификации с расчетным документом по структуре данных, в нем

содержатся, или оставленный электронный расчетный документ на предоставленный потребителем абонентский номер или адрес электронной почты.

Перечень товаров, не подлежащих обмену (возврату) по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Кабинетом Министров Украины.

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

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

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

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

Если значительная часть объема услуги или работ (свыше семидесяти процентов общего объема) уже была выполнена, потребитель имеет право расторгнуть договор только в отношении части услуги или работ, осталась.

2. Если во время выполнения работ (оказания услуг) станет очевидным, что они не будут выполнены по вине исполнителя согласно условиям договора, потребитель имеет право назначить исполнителю соответствующий срок для устранения недостатков, а в случае невыполнения этого требования в определенный срок - разорвать договор и требовать возмещения убытков или поручить исправление недостатков третьему лицу за счет исполнителя.

3. В случае выявления недостатков в выполненной работе (предоставленной услуге) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (предоставленной услуге) в разумный срок;
- 2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- 3) безвозмездного изготовления другой вещи из такого же материала и такого же качества или повторного выполнения работы;
- 4) возмещение причиненных ему убытков с устранением недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или с привлечением третьего лица;
- 5) реализации других прав, предусмотренных действующим законодательством на день заключения соответствующего договора.

Указанные требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения недостатков во время приемки выполненной работы (оказанной услуги) или во время работы (оказания), а в случае невозможности выявления недостатков при приеме выполненной работы (оказанной услуги) - в течение гарантийного или другого срока, установленного договором или в течение двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) в случае отсутствия гарантийного или другого срока, установленного законодательством или договором.

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

Если существенные недостатки были выявлены в работе (услуге), выполненной из материала потребителя, потребитель вправе требовать по своему выбору или выполнения ее из такого же материала исполнителя, или расторжения договора и возмещения убытков.

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

5. В случае если исполнитель не может выполнить (просрочивает выполнение) работу (предоставление услуги) согласно договору, за каждый день (каждый час, если продолжительность выполнения определена в часах) просрочки потребителю уплачивается пеня в размере трех процентов стоимости работы (услуги), если иное не предусмотрено законодательством. В случае если стоимость работы (услуги) не определена, исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере трех процентов общей стоимости заказа.



Уплата исполнителем неустойки (пени), установленной в случае неисполнения, просрочки исполнения или иного ненадлежащего исполнения обязательства, не освобождает его от исполнения обязательства в натуре.

6. Исполнитель не несет ответственности за неисполнения, просрочки исполнения или иное ненадлежащее исполнение обязательства и недостатки в выполненных работах или оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого потребителя или вследствие действия непреодолимой силы.

7. Об отступлениях от условий договора и другие недостатки в работе (услуге), не могли быть обнаружены при обычном способе ее принятия, потребитель обязан сообщить исполнителю не позднее трех суток после их обнаружения.

8. Исполнитель в зависимости от характера и специфики выполненной работы (оказанной услуги) обязан выдать потребителю расчетный документ, удостоверяющий факт выполнения работы (оказания услуги), или воспроизвести на экране программного регистратора расчетных операций (дисплее, на котором установлен программный регистратор расчетных операций) QR-код, что позволяет потребителю осуществлять его считывания и идентификации с расчетным документом по структуре данных, в нем содержатся, или отправить электронный расчетный документ на предоставленный потребителем абонентский номер или адрес электронной почты.

9. Исполнитель обязан в течение месяца возместить убытки, возникшие в связи с потерей, порчей или повреждением вещи, принятой им от потребителя для выполнения работ (оказания услуг). Исполнитель не освобождается от ответственности, если уровень его научных и технических знаний не позволил выявить особые свойства вещи, принятой им от потребителя для выполнения работ (оказания услуг).

Если выполнение работ (оказание услуг) требует использования дополнительных материалов, такие материалы должны отвечать требованиям безопасности, установленным законодательством к таким материалам.

10. Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, возникшей в связи с использованием вещей, материалов, оборудования, приборов, инструментов, приспособлений или иных средств, необходимых для выполнения им работ (оказание услуг), независимо от уровня его научных и технических знаний, что позволяет выявить их свойства, согласно законодательству.

11. Если во время выполнения работ (оказания услуг) возникает необходимость в дополнительных работах (услугах), которые не были предусмотрены условиями

договора, исполнитель обязан получить от потребителя разрешение на выполнение таких работ (оказание услуг).

Любые дополнительные работы (услуги), выполненные (предоставленные) исполнителем без согласия потребителя, не создают для потребителя каких-либо обязательств по их оплате.

12. Если после заключения договора станет очевидным, что работы (услуги), учитывая их цену (стоимость) и характеристики или другие обстоятельства, явно не удовлетворяют интересы или требования потребителя, исполнитель обязан немедленно сообщить об этом потребителю.

Исполнитель обязан таким же образом сообщить потребителю, если стоимость работ (услуг) может существенно возрасти, чем можно было ожидать при заключении договора.

Потребитель вправе отказаться от договора о выполнении работ (оказании услуг) без штрафных санкций со стороны исполнителя в случае возникновения обстоятельств, предусмотренных в абзацах первом и втором этой части.

13. Требования настоящей статьи не распространяются на выполнение работ по гарантийному ремонту.

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

1. Настоящий Закон применяется к отношениям потребительского кредитования в части, не противоречащей Закону Украины "О потребительском кредитовании".

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

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

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

2. В случае реализации продукции вне торговых или офисных помещений продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю документ, удостоверяющий факт заключения договора и является основанием для

возникновения взаимных прав и обязанностей. Такой документ должен содержать информацию о:

- 1) дату заключения договора;
- 2) наименование и местонахождение продавца (исполнителя);
- 3) наименование продукции;
- 4) цену;
- 5) срок выполнения работ (оказания услуг);
- 6) иные существенные условия договора;
- 7) права и обязанности сторон договора.

В случае непредоставления такой информации субъект хозяйствования несет ответственность, установленную статьями 15 и 23 настоящего Закона.

3. В случае реализации продукции вне торговых или офисных помещений потребитель имеет право расторгнуть договор при условии уведомления об этом продавца (исполнителя) в течение четырнадцати дней с даты получения документа, удостоверяющего факт совершения сделки вне торговых или офисных помещений или принятия продукции или первой поставки такой продукции, при условии, что такая продукция является вещью, а принятие или поставка продукции происходит позже времени получения потребителем документа на их продажу.

4. В случае реализации продукции вне торговых или офисных помещений продавец (исполнитель) должен вернуть уплаченные деньги без задержки не позднее тридцати дней с момента уведомления потребителем о расторжении договора. Потребитель имеет право не возвращать продукцию или результаты работы или услуги до момента возврата ему уплаченной им суммы денег.

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

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

Любые расходы, связанные с возвратом продукции, возлагаются на продавца (исполнителя). Продавец (исполнитель) должен возместить расходы

потребителя в связи с возвращением продукции.

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

6. Если потребителю не был предоставлен документ (электронный документ), подтверждающий факт осуществления сделки вне торговых или офисных помещений, такая сделка не является основанием для возникновения обязанностей для потребителя.

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

7. Для осуществления права на расторжение договора потребитель должен сохранять полученную продукцию в неизменном виде.

Уничтожение, повреждение или порчу продукции произошло не по вине потребителя, не лишает потребителя права на расторжение договора. Уменьшение стоимости продукции вследствие открытия упаковки, осмотра или проверки продукции не лишает права потребителя на расторжение договора.

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

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

### **Статья 13. Право потребителя в случае заключения договора на расстоянии**

1. Положения настоящей статьи не применяются к договорам, заключенным на расстоянии, касающиеся:

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

2) сделок с ценными бумагами;

3) финансовых услуг;

4) продажи товаров торговыми автоматами;

5) телекоммуникационных услуг;

6) сделок, совершенных на аукционе, если участие в нем возможна и без использования средств дистанционной связи;

7) предоставление платежных услуг.

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

1) наименование продавца (исполнителя), его местонахождении и порядке принятия претензии;

2) основные характеристики продукции;

3) цену, включая плату за доставку, и условия оплаты;

4) гарантийные обязательства и другие услуги, связанные с содержанием или ремонтом продукции;

5) другие условия поставки или выполнения договора;

6) минимальную продолжительность договора, если он предусматривает периодические поставки продукции или услуг;

7) стоимость телекоммуникационных услуг, если она отличается от предельного тарифа;

8) период принятия предложений;

9) порядок расторжения договора.

В случае непредоставления такой информации субъект хозяйствования несет ответственность согласно статьям 15 и 23 настоящего Закона.

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

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

4. Потребитель вправе расторгнуть заключенный на расстоянии договор путем уведомления продавца (исполнителя) об этом в течение четырнадцати дней с момента подтверждения информации или с момента получения товара или первой поставки товара.

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

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

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

5. В случае, если иное не предусмотрено договором, потребитель не имеет права расторгнуть договор, заключенный на расстоянии, если:

1) предоставление услуги или поставка товара электронными средствами связи при согласии потребителя состоялись до окончания срока расторжения договора, определенного в части четвертой настоящей статьи, о чем потребителю было сообщено в подтверждении информации;

2) цена товара или услуги зависит от котировок на финансовом рынке, то есть вне контроля продавца;

3) договор касается изготовления или переработки товара на заказ потребителя, то есть если товар не может быть продан другим лицам или может быть продан лишь с существенными финансовыми потерями для продавца (исполнителя);

4) потребитель открыл аудио- или видеокассету или носитель компьютерного обеспечения, которые поставляются запечатанными;

5) договор касается доставки периодических изданий;

6) договор касается лотерей или других азартных игр.

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

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

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

1) другой товар соответствует цели использования заказанного товара;

2) имеет такую же или лучшее качество;

3) его цена не превышает цены заказанного товара.

О наличии такого условия в договоре потребитель должен быть уведомлен перед заключением договора в порядке, предусмотренном частью второй настоящей статьи.

7. К договору, заключенному на расстоянии, применяются положения, предусмотренные частями пятой - девятой статьи 12 настоящего Закона.

#### **Статья 14. Право потребителя на безопасность продукции (товаров, результаты работ)**

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

{Абзац второй части первой статьи 14 исключен на основании Закона № 1602-VII от 22.07.2014}

2. На товары (результаты работ), использование которых сверх определенного срока является опасным для жизни, здоровья потребителя, окружающей

природной среды или может причинить вред имуществу потребителя, устанавливается срок службы (срок годности). Эти требования могут распространяться как на изделие в целом, так и на отдельные его части.

Изготовитель (исполнитель, продавец) должен предупреждать потребителя о установленном сроке службы (срок годности) товара (результатов работы) или его части, обязательные условия его использования и возможных последствиях в случае их невыполнения, а также о необходимых действиях по истечении этого срока.

{Абзац третий части второй статьи 14 исключен на основании Закона № 1602-VII от 22.07.2014}

3. Если для безопасного использования продукции, ее хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан разработать такие правила и довести их до продавца или потребителя, а продавец - до потребителя, если соответствующими нормативно-правовыми актами, в том числе техническими регламентами, не установлены иные способы информирования потребителей об определенных видах риска или продукции.

4. Продукция, в отношении которого нормативно-правовыми актами, в том числе техническими регламентами, установленные требования по безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей природной среды, должна вводиться в оборот и реализовываться с соблюдением указанных требований.

5. Изготовитель (исполнитель) обязан возместить в полном объеме причиненные потребителям убытки, связанные с отзывом продукции.

{Часть шестая статьи 14 исключена на основании Закона № 1602-VII от 22.07.2014}

7. Изготовитель (исполнитель) обязан информировать потребителя о возможном риске и о безопасном использовании продукции с помощью принятых общеизвестных в международной практике обозначений, если соответствующими нормативно-правовыми актами, в том числе техническими регламентами, не установлены иные способы информирования потребителей об определенных видах риска или продукции.

## **Статья 15. Право потребителя на информацию о продукции**

1. Потребитель имеет право на получение необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о продукции, обеспечивает возможность ее



сознательного и компетентного выбора. Информация должна быть предоставлена потребителю до приобретения им товара или заказа работы (услуги). Информация о продукции не считается рекламой.

Информация о продукции должна содержать:

1) название товара, наименование или воспроизведение знака для товаров и услуг, по которым они реализуются;

{Абзац четвертый части первой статьи 15 исключен на основании Законов № 1315-VII от 05.06.2014, № 1602-VII от 22.07.2014}

3) данные об основных свойствах продукции, номинальное количество (массу, объем и т.п.), условия использования;

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

5) отметку о наличии в составе продукции генетически модифицированных организмов;

6) данные о цене (тарифе), условиях и правилах приобретения продукции;

6-1) производитель (продавец) в случае выявления недостоверной информации о продукции (если она не вредит жизни, здоровью или имуществу потребителя) в течение недели изымает эту продукцию из продажи и приводит информацию о ней в соответствие, если законом или соответствующим техническим регламентом не установлен иной порядок действий изготовителя (продавца) в таких случаях;

7) дату изготовления;

8) сведения об условиях хранения;

9) гарантийные обязательства производителя (исполнителя);

10) правила и условия эффективного и безопасного использования продукции;

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

12) наименование и местонахождение изготовителя (исполнителя, продавца) и предприятия, осуществляющего его функции по принятию претензий от

потребителя, а также производит ремонт и техническое обслуживание.

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

{Абзац семнадцатый части первой статьи 15 исключен на основании Закона № 2740-VIII от 06.06.2019}

Относительно продукции, которая при определенных условиях может быть опасной для жизни, здоровья потребителя и его имущества, окружающей среды, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя информацию о такой продукции и возможных последствиях ее потребления (использования) .

Нормативно-правовыми актами, в том числе техническими регламентами, могут быть установлены дополнительные требования к содержанию информации о продукции. В случае если нормативно-правовыми актами, в том числе техническими регламентами, установлены специальные требования к содержанию информации об определенных видах продукции, положения этой части применяются в части, не охватывается такими специальными требованиями.

Информация потребителю должна предоставляться согласно законодательству о языках.

2. Информация, предусмотренная частью первой настоящей статьи, доводится до сведения потребителей изготовителем (исполнителем, продавцом) в сопроводительной документации, прилагаемой к продукции, на этикетке, а также в маркировке или иным способом (в доступной наглядной форме), определенным соответствующими нормативно правовыми актами, в том числе техническими регламентами, или, принятым для отдельных видов продукции или в отдельных сферах обслуживания.

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

{Абзац третий части второй статьи 15 исключен на основании Закона № 1602-VII от 22.07.2014}

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

Надписи по цене реализации продукции должны быть четкими и простыми для понимания.

Цена продукции должна включать в себя все налоги и неналоговые платежи, которые согласно законодательству оплачиваются потребителем при приобретении соответствующей продукции.

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

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

В случае если за одну цену предлагается несколько товаров, работ или услуг или их сочетание или если продавец (исполнитель) предоставляет потребителю при реализации одной продукции право получить другую продукцию по сниженной цене, потребителя доводится информация относительно:

- 1) содержания и стоимости предложения и в случае предложения товаров, работ или услуг за одну цену - цену таких товаров, работ или услуг, взятых отдельно;
- 2) условия принятия предложения, в частности срока ее действия и любых ограничений, включая ограничение по количеству.

Действие положений этой части распространяется на продукцию, является пищевым продуктом.

4. Употребление понятий "скидка" или "уменьшенная цена" или любых других, аналогичных по значению, разрешается только с соблюдением следующих условий:

- 1) если они применяются к продукции, которую непосредственно реализует субъект хозяйствования;
- 2) если такого рода скидка или уменьшение цены применяется в течение определенного и ограниченного периода времени;

3) если цена продукции ниже от ее обычной цены.

Действие положений этой части распространяется на продукцию, является пищевым продуктом.

5. Употребление понятия "распродажа" или любых других, аналогичных ему, разрешается только с соблюдением следующих условий:

1) если осуществляется распродажа всех товаров в пределах определенного места или четко определенной группы товаров;

2) если продолжительность распродажи ограничено во времени;

3) если цены товаров, подлежащих распродаже, меньше их обычной цены.

Действие положений этой части распространяется на продукцию, является пищевым продуктом.

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

Действие положений этой части распространяется на продукцию, является пищевым продуктом.

7. В случае если предоставление недоступной, недостоверной, неполной или несвоевременной информации о продукции и об изготовителе (исполнителе, продавце) повлекло:

1) приобретение продукции, не обладающего необходимыми потребителю свойствами, - потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

2) невозможность использования приобретенной продукции по назначению - потребитель вправе потребовать предоставления в приемлемо короткий, но не более месяца, срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков;

3) причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя - потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования, предусмотренные законом, а также потребовать возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в его владении на праве

собственности или на других основаниях, предусмотренных законом или договором.

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

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

9. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или неполной информацией о продукции или недобросовестной рекламой, необходимо исходить из предположения, что у потребителя нет специальных знаний о свойствах и характеристиках продукции, которую он приобретает.

### **Статья 16. Ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков продукции (дефекта в продукции)**

1. Вред, причиненный вследствие недостатков продукции (дефекта в продукции), возмещается в соответствии с законом.

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

1. По всем потребителями равной степени признается право на удовлетворение их потребностей в сфере торгового и других видов обслуживания. Установление каких-либо преимуществ, применение прямых или косвенных ограничений прав потребителей не допускается, кроме случаев, предусмотренных нормативно-правовыми актами.

2. Потребитель имеет право на свободный выбор товаров и услуг в удобное для него время и на свободное осуществление безналичных расчетов с учетом режима работы и обязательных для продавца (исполнителя) форм (видов) расчетов, установленных законодательством Украины.

Продавец (исполнитель) обязан всячески содействовать потребителю в свободном выборе продукции и форм ее оплаты.

Запрещается принуждать потребителя приобретать продукцию ненадлежащего качества или ненужного ему ассортимента, любым способом ограничивать возможность совершения им безналичных расчетов, если согласно законодательству продавец (исполнитель) обязан обеспечить такую возможность.

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

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

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

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

### **Статья 18. Признание недействительными условий договоров, ограничивающих права потребителя**

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

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

3. Несправедливыми является, в частности, условия договора о:

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

- 2) исключение или ограничение прав потребителя по отношению к продавцу (исполнителя, изготовителя) или третьего лица в случае полного или частичного невыполнения или ненадлежащего выполнения продавцом (исполнителем, производителем) договорных обязательств, включая условия о взаимозачете, обязательства потребителя по оплате и его требований в случае нарушения договора со стороны продавца (исполнителя, изготовителя);
- 3) установление жестких обязанностей потребителя, тогда как предоставление услуги обусловлено только собственным усмотрением исполнителя;
- 4) предоставление возможности продавцу (исполнителю, производителю) не возвращать средства на оплату, осуществленную потребителем, в случае отказа потребителя заключить или выполнить договор, без установления права потребителя на получение соответствующей компенсации от продавца (исполнителя, изготовителя) в связи с расторжением или невыполнением им договора;
- 5) установление требования об уплате потребителем непропорционально большой суммы компенсации (более пятидесяти процентов стоимости продукции) в случае невыполнения им обязательств по договору;
- 6) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права расторгнуть договор с потребителем по своему усмотрению, если потребителю такое право не предоставляется;
- 7) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права не возвращать средства на оплату предоставленной продукции в случае расторжения договора по инициативе продавца (исполнителя, изготовителя);
- 8) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права расторгнуть договор, заключенный на неопределенный срок с потребителем без уведомления его об этом, кроме случаев, установленных законом;
- 9) установление неоправданно малого срока для предоставления потребителем согласия на продление действия договора, заключенного на определенный срок, с автоматическим продлением такого договора, если потребитель не выразит соответствующего намерения;
- 10) установление обязательных для потребителя условий, с которыми он не имел реальной возможности ознакомиться перед заключением договора;
- 11) предоставление продавцу (исполнителю, производителю) права в одностороннем порядке изменять условия договора по собственному усмотрению или по основаниям, не указанным в договоре;

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

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

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

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

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

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

4. Перечень несправедливых условий в договорах с потребителями не является исчерпывающим.

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

Положения пункта 11 части третьей этой статьи не применяется к договорам, заключенных на неопределенный срок, при установке в таких договорах обязанности сообщения заранее потребителя о намерении изменить условия договора и предоставления ему в связи с этим права на расторжение договора.

Положения пункта 13 части третьей этой статьи не применяется к положениям об индексации цены, соответствующие законодательству, если условия и метод расчета цены четко и недвусмысленно определены в договоре.



Положения пунктов 8, 11 и 13 части третьей настоящей статьи не применяются к:

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

2) договоров о купле / продаже иностранной валюты, дорожных чеков или о выполнении платежных операций в иностранной валюте.

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

6. В случае если изменение положения или признания его недействительным обуславливает изменение других положений договора, по требованию потребителя:

1) такие положения также подлежат изменению; или

2) договор может быть признан недействительным в целом.

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

8. Нечеткие или двусмысленные положения договоров с потребителями толкуются в пользу потребителя.

9. Если в результате применения условий договора, ущемляющих права потребителя, потребителю нанесен ущерб, они должны возмещаться виновным лицом в полном объеме.

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

## **Статья 19. Запрет нечестной предпринимательской практики**

1. Нечестная предпринимательская практика запрещается.

Нечестная предпринимательская практика включает:

1) совершение действий, которые квалифицируются законодательством как проявление недобросовестной конкуренции;

2) любую деятельность (действия или бездействие), вводит потребителя в заблуждение или является агрессивной.

2. Предпринимательская практика считается вводит в заблуждение, если она побуждает или может побудить потребителя дать согласие на осуществление сделки, на который в противном случае он не согласился бы, путем предоставления ему ложной или неполной информации или непредоставление информации о:

1) основные характеристики продукции, такие как: ее наличие, преимущества, опасность, состав, методы использования, метод и дата изготовления или предоставления, поставка, количество, спецификация, географическое или другое происхождение, ожидаемые результаты потребления или результаты и основные характеристики тестов или проверок товара;

2) гарантийный срок и гарантийное обслуживание продукции;

3) любые предостережения относительно прямой или косвенной поддержки производителем продавца или продукции;

4) способ продажи, цену или способ расчета цены, наличие скидок или других ценовых преимуществ;

5) условия оплаты, доставки, исполнения договора купли-продажи;

6) потребности в услугах, замене составляющих или ремонте;

7) место расположения и полное название продавца, а в случае необходимости - местоположение и полное название лица, от имени которой выступает продавец;

8) характер, атрибуты и права продавца или его агента, в частности информации о его личности и активы, квалификацию, статус, наличие лицензии, аффилированность и права интеллектуальной или промышленной собственности, его отличия и награды;

9) грозящей потребителю в связи с покупкой и / или использованием продукции;

10) права потребителя, в том числе право отказаться от продукции (для соответствующих видов товаров, работ и услуг), право на замену продукции или возмещения убытков.

Предпринимательская практика такова, что вводит в заблуждение, если во время предложения продукции потребителю не предоставляется или предоставляется в нечеткий, непонятный или двусмысленный способ

информация, необходимая для осуществления сознательного выбора.

Предпринимательская практика, которая существенно искажает или может существенно исказить экономическое поведение только четко определенной (отдельной) группы потребителей, особенно уязвимых к такой деятельности через их умственные или физические недостатки, возраст или доверчивость, в случае если продавец имел объективную возможность предусмотреть их поведение и особенности, должна оцениваться с точки зрения среднестатистического представителя такой группы, а также с учетом предположения, что, несмотря на изложенные обстоятельства, возможность осуществить осознанный и компетентный выбор отсутствует и потребитель ошибается при совершении сделки по обстоятельствам, которые имеют существенное значение. Указанные условия не касаются законной рекламной деятельности, в том числе создание заявлений или выражений, которые не могут быть восприняты буквально.

3. Запрещаются как вводящие в заблуждение:

- 1) предложение для реализации продукции по определенной цене, если существуют основания полагать, что продавец или исполнитель не сможет предоставить такую продукцию по такой цене или в таких объемах, что можно предусмотреть учитывая предлагаемую цену и характеристики продукции;
- 2) предложение с целью реализации одной продукции к реализации другой;
- 3) отказ от предъявления потребителю товара, который предлагается, и принятия заказа или непредоставления товара в течение разумного срока или демонстрации дефектного образца товара;
- 4) недостоверное сообщение о наличии ограниченного количества продукции или о продаже продукции в течение ограниченного срока, побуждает потребителей к принятию быстрого решения и лишает их достаточного периода времени для принятия сознательного решения;
- 5) предложение к свободной реализации продукции, изъято из оборота или в отношении обращения которой существуют ограничения;
- 6) недостоверное утверждение, что будет существовать угроза личной безопасности потребителя или его семьи, если он не приобретет или не закажет продукцию;
- 7) образование, эксплуатация или содействие развитию пирамидальных схем, когда потребитель платит за возможность получения компенсации, предоставляемой за счет привлечения других потребителей к такой схеме, а не

за счет продажи или потребления продукции;

8) использование сообщения о распродаже в связи с прекращением субъекта хозяйствования, его структурного подразделения или прекращения соответствующего вида хозяйственной деятельности, тогда как это не соответствует действительности;

9) маркировка продукции знаком доверия, знаком качества или знаком соответствия без получения на это соответствующего разрешения уполномоченного лица или владельца таких знаков;

10) предложения продажи продукции по специальной цене, если:

а) в продаже такая продукция отсутствует;

б) продавец отказывается принять заказ на такую продукцию или доставить ее в приемлемый срок;

в) продавец предлагает некачественные экземпляры такой продукции с намерением продать другую продукцию;

11) представление установленного законодательством права потребителя как предоставленного продавцом продукции привилегии;

12) ложная заявлениe о прекращении продавцом торговой деятельности или его переезд;

13) заявление о том, что приобретение продукции может способствовать выигрыша в лотерее;

14) распространение недостоверной информации о состоянии рынка или возможность приобрести продукцию с целью побудить потребителя приобрести продукцию на менее выгодных для него условиях;

15) заявление о проведении конкурса или розыгрыша подарков без последующего вручения таких подарков или их эквивалента;

16) недостоверное утверждение о том, что продавец действует не в торговых, деловых или профессиональных интересах, или представления продавцом себя как потребителя.

Перечень форм предпринимательской практики, вводит в заблуждение, не является исчерпывающим.

4. Агрессивной считается предпринимательская практика, которая фактически содержит элементы принуждения, приставания или ненадлежащего влияния и

существенно влияет или может повлиять на свободу выбора или поведение потребителя относительно приобретения продукции.

При установлении того, содержит предпринимательская практика элементы принуждения, приставания или ненадлежащего влияния, не учитывается:

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

5. Как агрессивные запрещаются такие формы предпринимательской практики:

- 1) создание впечатления, что потребитель не может покинуть помещение продавца (исполнителя) без заключения договора или осуществления оплаты;
- 2) осуществление длительных и / или периодических визитов к жилью потребителя, несмотря на требование потребителя о прекращении таких действий или оставление жилья;
- 3) осуществление постоянных телефонных, факсимильных, электронных или иных сообщений без согласия потребителя;
- 4) требование оплаты продукции, поставленной продавцом (исполнителем), если потребитель не давал прямого и недвусмысленного согласия на ее приобретение.

Перечень форм агрессивного предпринимательской практики не является исчерпывающим.

6. Сделки, совершенные с использованием нечестной предпринимательской практики, являются недействительными.

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

## **Статья 20. Правила торгового, бытового и иных видов обслуживания**

1. Правила торгового, бытового и иных видов обслуживания (выполнения работ, оказания услуг) утверждаются Кабинетом Министров Украины. Указанные правила не могут противоречить законодательным актам.

## **Статья 21. Нарушение прав потребителей**

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

- 1) при реализации продукции любым образом нарушается право потребителя на свободу выбора продукции;
- 2) при реализации продукции любым образом нарушается свобода волеизъявления потребителя и / или высказанное им волеизъявления;
- 3) при предоставлении услуги, от которой потребитель не может отказаться, а получить может лишь у одного исполнителя, исполнитель навязывает такие условия получения услуги, которые ставят потребителя в неравное положение по сравнению с другими потребителями и / или исполнителями, не предоставляют потребителю одинаковых гарантий возмещение вреда, причиненного неисполнением (ненадлежащим исполнением) сторонами условий договора;
- 4) нарушается принцип равенства сторон договора, участником которого является потребитель;
- 5) любым образом (кроме случаев, предусмотренных законом) ограничивается право потребителя на получение необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о соответствующей продукции;
- 6) потребителю реализована продукция, которая является опасной, ненадлежащего качества, фальсифицированной;
- 7) цену продукции определено ненадлежащим образом;
- 8) документы, подтверждающие исполнение договора, участником которого является потребитель, своевременно не переданы (предоставлены) потребителю.

## **Статья 22. Судебная защита прав потребителей**

1. Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством, осуществляется судом.
2. При удовлетворении требований потребителя суд одновременно решает вопрос о возмещении морального (неимущественного) вреда.
3. Потребители освобождаются от уплаты судебного сбора по искам, связанным с нарушением их прав.

## **Статья 23. Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей**

1. В случае нарушения законодательства о защите прав потребителей субъекты хозяйствования сферы торгового и других видов обслуживания несут ответственность за:

1) отказ потребителю в реализации его прав, установленных частью первой статьи 8, частью первой статьи 9 и частью третьей статьи 10 настоящего Закона, - в десятикратном размере стоимости продукции исходя из цен, действовавших на время приобретения этой продукции, но не менее пяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

{Пункт 2 части первой статьи 23 исключен на основании Закона № 124-VIII от 15.01.2015}

{Пункт 3 части первой статьи 23 исключен на основании Закона № 2740-VIII от 06.06.2019}

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

5) реализацию продукции, запрещенной соответствующим государственным органом для изготовления и реализации (выполнения, оказания), - в размере пятисот процентов стоимости полученной для реализации партии товара, выполненной работы, предоставленной услуги, но не менее ста тысяч рублей, а

в если в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов - в размере ста необлагаемых минимумов доходов граждан;

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

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

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

9) невыполнение или несвоевременное выполнение предписания должностных лиц центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, об устранении нарушений прав потребителей - в размере двадцати необлагаемых минимумов доходов граждан;

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



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

12) ограничение или отказ в реализации прав потребителей, установленных частью второй статьи 17 настоящего Закона, - в размере пятисот необлагаемых минимумов доходов граждан.

2. Суммы штрафов зачисляются в государственный бюджет.

{Абзац второй части второй статьи 23 исключен на основании Закона № 1602-VII от 22.07.2014}

3. В случае невыполнения в добровольном порядке субъектами хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, определенных в статье 26 настоящего Закона решений (постановлений) центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, и их должностных лиц о наложении взыскания принудительное исполнение таких решений (постановлений) осуществляется центральным органом исполнительной власти, реализующим государственную политику в сфере организации принудительного исполнения решений судов и других органов (должностных лиц), в порядке, установленном Законом Украины "Об исполнительном производстве".

### **Раздел III. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (ОБЪЕДИНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ)**

#### **Статья 24. Общественные организации потребителей (объединения потребителей)**

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

## **Статья 25. Права общественных организаций потребителей (объединений потребителей)**

1. Объединение потребителей имеют право:

1) изучать потребительские свойства продукции, спрос на нее, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве выпускаемых и реализуемых товаров и ценах на них;

2) проводить самостоятельно или обращаться в уполномоченные государственные органы по проведению экспертизы и испытания продукции;

3) получать от органов исполнительной власти, органов местного самоуправления информацию, необходимую для реализации своих целей и задач;

4) способствовать соответствующим государственным органам в осуществлении контроля за качеством продукции и обслуживания;

5) оказывать юридическую и консультационную помощь потребителям в соответствии с законодательством;

6) вносить предложения по разработке нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к качеству продукции;

7) представлять и защищать интересы потребителей в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления в соответствии с законодательством;

8) вносить органам исполнительной власти и субъектам хозяйствования предложения о мерах по повышению качества продукции, о временном приостановлении выпуска и реализации продукции, не соответствующей установленным требованиям по качеству, о прекращении производства, изъятии из реализации продукции, представляющих опасность для жизни, здоровья и имущества граждан или наносят вред окружающей среде, фальсифицированную и дефектную продукцию, а также о корректировке цен, установленных с нарушением законодательства;

9) обращаться с иском в суд о признании действий продавца, изготовителя (предприятия, выполняющего их функции), исполнителя противоправными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий.

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

Решение суда, вступившее в законную силу, о признании действий продавца, изготовителя (предприятия, выполняющего их функции), исполнителя противоправными в отношении неопределенного круга потребителей обязательно для суда, рассматривающего иск потребителя о гражданско-правовых последствиях их действий по вопросам, имели ли место эти действия и были ли осуществлены они этими лицами;

10) в соответствии с законодательством защищать в суде права потребителей, не являющихся членами общественных организаций потребителей (объединений потребителей);

11) обращаться в правоохранительные органы и органы исполнительной власти о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации продукции ненадлежащего качества;

12) информировать общественность о правах потребителей;

13) содействовать развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав и интересов потребителей.

#### **Раздел IV. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНОВ ВЛАСТИ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

##### **Статья 26. Полномочия центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей**

1. Центральный орган исполнительной власти, реализующим государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, осуществляет государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, обеспечивает реализацию государственной политики по защите прав потребителей и вправе:

1) давать субъектам хозяйствования обязательные для исполнения предписания о прекращении нарушений прав потребителей;

2) проверять соблюдение субъектами хозяйствования, осуществляющих деятельность в сфере торговли и услуг, требований нормативно-правовых актов по безопасности продукции, а также правил торговли и предоставления услуг путем беспрепятственного посещения и обследования в соответствии с законодательством любых производственных, торговых и складских помещений таких субъектов;

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

4) проводить контрольные проверки правильности расчетов с потребителями за реализованную продукцию, в том числе пищевые продукты, в соответствии с законом;

5) получать безвозмездно от субъектов хозяйствования, копии необходимых документов, характеризующих качество продукции, сырья, материалов, комплектующих изделий, используемых для производства этой продукции;

{Пункт 6 части первой статьи 26 исключен на основании Закона № 124-VIII от 15.01.2015}

7) запрещать субъектам хозяйствования реализацию потребителям продукции:

{Подпункт "а" пункта 7 части первой статьи 26 исключен на основании Закона № 124-VIII от 15.01.2015}

{Подпункт "б" пункта 7 части первой статьи 26 исключен на основании Закона № 2740-VIII от 06.06.2019}

{Подпункт "в" пункта 7 части первой статьи 26 исключен на основании Закона № 124-VIII от 15.01.2015}

г) запрещать субъектам хозяйствования реализацию неправильно маркированных пищевых продуктов или непригодных пищевых продуктов;

г) которая является фальсифицированной;

8) принимать решения о:

а) прекращение субъектами хозяйствования сферы торговли и услуг реализации и производства продукции, не соответствующей требованиям нормативно-правовых актов относительно безопасности для жизни, здоровья и имущества

потребителей и окружающей природной среды, - до устранения выявленных недостатков;

б) временном прекращении деятельности субъектов хозяйствования сферы торговли (секций, отделов), услуг складов предприятий оптовой и розничной торговли и организаций независимо от формы собственности, которые систематически реализуют товары ненадлежащего качества, нарушают правила торговли и предоставления услуг, условия хранения и транспортировки товаров - до устранения выявленных недостатков;

9) опломбировать в порядке, предусмотренном законодательством, производственные, складские, торговые и другие помещения субъектов хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, а также неисправные, с неправильными показаниями, с поврежденным поверочным клеймом или без него, с таким, срок действия которого истек, средства измерительной техники, с помощью которых осуществляется обслуживание потребителей с последующим уведомлением об этом центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере метрологического надзора;

10) подавать в суд иски о защите прав потребителей;

11) передавать материалы проверок на действия лиц, содержащих признаки уголовного преступления, органам досудебного расследования;

12) налагать на виновных лиц в случаях, предусмотренных законодательством, административные взыскания.

Дела об административных правонарушениях рассматриваются по месту нахождения центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, а на территории Автономной Республики Крым - органа исполнительной власти Автономной Республики Крым в сфере защиты прав потребителей;

13) налагать на субъектов хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, взыскания, предусмотренные статьей 23 настоящего Закона, в порядке, определяемом Кабинетом Министров Украины.

2. Результаты проверок субъектов хозяйствования служебными лицами центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, оформляются соответствующими актами.

## **Статья 27. Полномочия других органов государственной власти по защите прав потребителей**

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

## **Статья 28. Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей**

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

- 1) рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- 2) анализировать договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, производителями) с потребителями, с целью выявления условий, ограничивающих права потребителей;
- 3) в случае выявления продукции ненадлежащего качества, фальсифицированной, опасной для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей природной среды срочно сообщать об этом центральный орган исполнительной власти, реализующим государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, другие органы, осуществляющие контроль и надзор за качеством и безопасностью продукции;
- 4) в случае выявления фактов реализации продукции, не сопровождается необходимой, доступной, достоверной, своевременной информацией и соответствующими документами, или продукции с просроченным сроком годности - временно останавливать реализацию продукции до предъявления информации, сопроводительных документов или прекращать ее реализацию;
- 5) готовить представление в орган, выдавший разрешение на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о временном приостановлении его действия или о досрочном аннулировании в случае систематического нарушения прав потребителей;
- 6) подавать в суд иски о защите прав потребителей.

## **Статья 29. Обязанности и ответственность должностных лиц органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей**

1. Должностные лица органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, обязаны строго соблюдать требования законодательства. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей должностные лица привлекаются к ответственности согласно законодательству.

### **Статья 30. Рассмотрение жалоб на решения органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, их должностных лиц, а также на действия таких лиц**

1. Жалобы на решения органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, их должностных лиц, а также на действия таких лиц рассматриваются в порядке, определенном законодательством.

2. Подача жалобы не приостанавливает исполнение решения органа исполнительной власти, осуществляющего защиту прав потребителей, его должностных лиц, а также действий таких лиц.

### **Статья 31. Отношения органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, с правоохранительными органами**

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

### **Статья 32. Правовая защита должностных лиц центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей**

1. Должностное лицо центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей при выполнении своих служебных обязанностей находится под защитой закона.

Государство гарантирует защиту жизни, здоровья, чести, достоинства и имущества должностного лица центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей и членов его семьи от уголовных и других противоправных действий.

2. Должностные лица центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за

соблюдением законодательства о защите прав потребителей, подлежат общеобязательному государственному социальному страхованию в соответствии с законодательством об общеобязательном государственном социальном страховании.

3. Оскорбление должностного лица центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, а также сопротивление, угроза, насилие и другие действия, препятствующие выполнению возложенных на нее задач, влекут установленную законом ответственность.

{Абзац второй части третьей статьи 32 исключен на основании Закона № 77-VIII от 28.12.2014}

Жаль (убытки), причиненный имуществу должностного лица центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, или членов его семьи в связи с исполнением им служебных обязанностей, компенсируются в полном объеме за счет средств государственного бюджета с последующим взысканием этой суммы с виновных лиц.

## **Раздел V. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий Закон вступает в силу со дня его опубликования.

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

2. До приведения в соответствие с этим Законом другие нормативно-правовые акты применяются в части, не противоречащей настоящему Закону.

3. Кабинету Министров Украины в шестимесячный срок со дня вступления в силу настоящего Закона:

1) подготовить и представить на рассмотрение Верховной Рады Украины предложения по приведению других законов в соответствие с настоящим Законом;



- 2) в соответствии со своей компетенцией обеспечить принятие нормативно-правовых актов, предусмотренных настоящим Законом;
- 3) привести собственные нормативно-правовые акты в соответствие с настоящим Законом;
- 4) обеспечить пересмотр и отмену министерствами и другими центральными органами исполнительной власти их нормативно-правовых актов, противоречащих настоящему Закону.

Председатель Верховной Рады Украинской ССР

Л.КРАВЧУК

г. Киев,

12 мая 1991

№ 1023-XII

Закон действующий. Актуальность проверена 10.02.2021