

ЗАКОН УКРАИНЫ

О защите прав потребителей

С изменениями и дополнениями, внесенными
Законами Украины
от 15 декабря 1993 года N 3682-XII
(Законом Украины от 15 декабря 1993 года N 3682-XII
данный Закон изложен в новой редакции),
от 2 марта 1995 года N 82/95-ВР,
от 20 июня 1995 года N 230/95-ВР,
от 18 июня 1997 года N 365/97-ВР,
от 30 июня 1999 года N 783-XIV,
от 24 мая 2001 года N 2438-III,
от 15 ноября 2001 года N 2779-III,
от 10 января 2002 года N 2949-III,
от 18 ноября 2003 года N 1252-IV,
от 1 декабря 2005 года N 3161-IV
(Законом Украины от 1 декабря 2005 года N 3161-IV
данный Закон изложен в новой редакции),
от 17 декабря 2009 года N 1779-VI,
от 2 декабря 2010 года N 2741-VI,
от 19 мая 2011 года N 3390-VI,
от 16 июня 2011 года N 3530-VI,
от 7 июля 2011 года N 3610-VI,
от 8 июля 2011 года N 3674-VI,
от 22 сентября 2011 года N 3795-VI,
от 13 апреля 2012 года N 4652-VI,
от 18 сентября 2012 года N 5284-VI,
от 2 октября 2012 года N 5312-VI,
от 16 октября 2012 года N 5463-VI,
от 5 июня 2014 года N 1314-VII,
от 5 июня 2014 года N 1315-VII,
от 22 июля 2014 года N 1602-VII,
от 28 декабря 2014 года N 77-VIII,
от 15 января 2015 года N 124-VIII,
от 3 сентября 2015 года N 675-VIII,
от 15 ноября 2016 года N 1734-VIII,
от 20 декабря 2016 года N 1791-VIII

Отдельным положениям данного Закона дано официальное толкование Решением Конституционного Суда
Украины
от 10 ноября 2011 года N 15-рп/2011

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

Данный Закон регулирует отношения между потребителями товаров, работ и услуг и производителями и продавцами товаров, исполнителями работ и поставщиками услуг различных 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 данном Законе термины употребляются в таком значении:

1) **безопасность продукции** - отсутствие любого риска для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей природной 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 опосредствованной реализацией на территории Украины;

3) **исполнитель** - субъект хозяйствования, который выполняет работы или предоставляет 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, которые вместе с товаром передаются потребителю, свое наименование (имя), торговую марку или другой элемент, идентифицирующий такого субъекта хозяйствования; или импортирует товар;

5) **гарантийный срок** - срок, в течение которого производитель (продавец, исполнитель или любое третье лицо) принимает на себя обязательство об осуществлении бесплатного ремонта или замене соответствующей продукции в связи с введением ее в обращение;

6) **офисное помещение** - любое помещение (здание и тому подобное), 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 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 любым способом 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, возникший по вине производителя (продавца, исполнителя), если после его устранения проявляется снова по независимым от потребителя причинам и при этом наделен хотя бы одним из нижеследующих признаков:

а) вообще не может быть устранен;

б) для устранения требуется свыше четырнадцати календарных дней;

в) делает товар существенно другим, чем предусмотрено договором;

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

14) **нечестная предпринимательская практика** - любая предпринимательская деятельность или бездеятельность, 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 и нормативных документов, условиям договоров или требованиям, которые предъявляются к ней, а также информации о продукции, предоставленной производителем (исполнителем, продавцом);

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

17) **услуга** - деятельность исполнителя по предоставлению (передаче) потребителю определенного договором материального или нематериального блага, которое 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 изделия (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, непосредственно не связанных с предпринимательской деятельностью или выполнением обязанностей нанимаемого работника;

(положения пункта 22 статьи 1 дано официальное толкование Решением Конституционного Суда Украины от 10.11.2011 г. N 15-рп/2011)

23) пункт 23 части первой статьи 1 исключен

(пункт 23 статьи 1 с официальными толкованиями Решения Конституционного Суда Украины от 10.11.2011 г. N 15-рп/2011, исключен согласно Закону Украины от 15.11.2016 г. N 1734-VIII)

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

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

25¹) **технически сложные бытовые товары** - непродовольственные товары широкого потребления (приборы, машины, оборудование и прочие), которые состоят из узлов, блоков, комплектующих изделий, отвечают требованиям нормативных документов, имеют технические характеристики, сопровождаются эксплуатационными документами и на которые установлен гарантийный срок;

(статья 1 дополнена пунктом 25¹ согласно Закону Украины от 20.12.2016 г. N 1791-VIII)

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 воссозданием товара другого лица.

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

(пункт 27 статьи 1 дополнен частью второй согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

Статья 1¹. Сфера действия данного Закона

1. Данный Закон регулирует отношения между потребителями товаров (кроме пищевых продуктов, если другое прямо не установлено данным Законом), работ и услуг и производителями и продавцами товаров, производителями работ и поставщиками услуг.

(Закон дополнен статьей 1¹ согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

Статья 2. Законодательство о защите прав потребителей

1. Законодательство о защите прав потребителей состоит из данного Закона, Гражданского кодекса Украины, [Хозяйственного кодекса](#) Украины и других нормативно-правовых актов, которые содержат положения о защите прав потребителей.

Статья 3. Международные договоры

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

Раздел II

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА

Статья 4. Права и обязанности потребителей

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

- 1) защиту своих прав государством;
- 2) надлежащее качество продукции и обслуживание;
- 3) безопасность продукции;
- 4) необходимую, доступную, достоверную и своевременную информацию о продукции, ее количестве, качестве, ассортименте, а также о ее производителе (исполнителе, продавце);
- 5) возмещение имущественного и морального вреда, нанесенного в результате недостатков продукции (дефекта в продукции), в соответствии с Законом;

(пункт 5 части первой статьи 4 в редакции Закона Украины от 19.05.2011 г. N 3390-VI)

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

(пункт 6 части первой статьи 4 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

- 7) объединения 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 (производителю, исполнителю) или к другому указанному в эксплуатационной документации лицу, которое выполняет их функции;
- 3) пользоваться товаром согласно его целевому назначению и придерживаться условий (требований, норм, правил), установленных производителем товара (исполнителем) в эксплуатационной документации;
- 4) с целью предотвращения негативных для потребителя последствий использования товара - применять предусмотренные производителем товара 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, обеспечивающим уровень потребления, достаточный для поддержания здоровья и жизнедеятельности.

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

3. Защиту прав потребителей осуществляют центральный орган исполнительной власти, формирующий и обеспечивающий реализацию государственной политики в сфере защиты прав потребителей, центральный орган исполнительной власти, реализующий государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, местные государственные администрации, другие органы исполнительной власти, органы местного самоуправления согласно Закону, а также суды.

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

(часть третья статьи 5 с изменениями, внесенными согласно Законам Украины от 07.07.2011 г. N 3610-VI,

Статья 6. Право потребителя на надлежащее качество продукции

1. Продавец (производитель, исполнитель) обязан передать потребителю продукцию надлежащего качества, а также предоставить информацию об этой продукции.
2. Продавец (производитель, исполнитель) по требованию потребителя обязан предоставить ему документы, которые подтверждают надлежащее качество продукции.
3. Требования к продукции относительно ее безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей природной среды устанавливаются нормативно-правовыми актами, в том числе техническими регламентами.

(абзац первый части третьей статьи 6 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

Абзац второй части третьей статьи 6 исключен

(согласно Закону Украины от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

Абзац третий части третьей статьи 6 исключен

(согласно Закону Украины от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

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

Производитель (исполнитель) обязан обеспечить техническое обслуживание и гарантийный ремонт продукции, а также ее выпуск и поставку для предприятий, которые осуществляют техническое обслуживание и ремонт, в необходимом объеме и ассортименте запасных частей в течение всего срока ее производства, а после снятия 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 пятая статьи 6 дополнена абзацем третьим согласно Закону Украины от 20.12.2016 г. N 1791-VIII)

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

Статья 7. Гарантийные обязательства

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

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

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

(абзац первый части второй статьи 7 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

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

Срок годности исчисляется начиная с даты изготовления, которая также отмечается на этикетке или в других документах, и определяется или временем, в течение которого товар является пригодным для использования, или датой, до наступления которой товар является пригодным для использования.

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

На сезонные товары (одежду, 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 время заключения договора купли-продажи и время передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок исчисляется начиная со дня передачи товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или сборке - 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 имеет право предъявить продавцу (производителю, 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.

Отмеченное 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.

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

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

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

В случае выявления в течение установленного гарантийного срока существенных недостатков, которые возникли по вине производителя товара (продавца, исполнителя), или фальсификации товара, подтвержденных при необходимости заключением экспертизы, потребитель, в порядке и в сроки, которые установлены 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 оплаченной за товар денежной суммы;
- 2) требовать замены товара на такой же товар или на аналогичный из числа имеющихся у продавца (производителя) товаров.

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

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

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

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

Отмеченные требования по местонахождению потребителя удовлетворяют также созданные владельцем продавца торговые предприятия и филиалы, которые осуществляют продажу аналогичных приобретенным

потребителем товаров, или предприятия, на которые эти функции возложены на основании договора. Функции представителей предприятий - производителей выполняют их представительства и филиалы, созданные производителями для этой цели, или предприятия, которые удовлетворяют отмеченные требования на основании договора с производителем.

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

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

Доставка крупногабаритных товаров и товаров весом свыше пяти килограммов продавцу, производителю (предприятию, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой этой статьи) и их 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 представления соответствующего заявления. Если удовлетворить требование потребителя о замене товара в установленный срок невозможно, потребитель вправе на свой выбор предъявить продавцу, производителю (предприятию, которое выполняет их функции) другие требования, предусмотренные пунктами 1, 3, 4, 5 части первой этой статьи.

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

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

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

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

(часть восьмая статьи 8 в редакции
Закона Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

По письменному требованию потребителя на время ремонта ему предоставляется (с доставкой) товар аналогичной марки (модели, 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 начиная со дня выдачи потребителю товара после ремонта.

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

11. Требования потребителя рассматриваются после предъявления потребителем расчетного документа, а относительно товаров, на которые установлен гарантийный срок, - технического паспорта или другого документа, его заменяющего, с отметкой о дате продажи. Требования потребителя относительно технически сложных бытовых товаров рассматриваются после предъявления потребителем расчетного документа, предусмотренного Законом Украины "О применении регистраторов расчетных операций в сфере торговли, общественного питания и услуг" и технического паспорта или другого документа, его заменяющего, с отметкой о дате продажи.

(абзац первый части одиннадцатой статьи 8 в редакции Закона Украины от 20.12.2016 г. N 1791-VIII)

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

В случае утраты потребителем технического паспорта или другого документа, его заменяющего, их восстановление осуществляется в порядке, определенном законодательством.

12. Производитель обязан возместить все убытки продавца (предприятия, которое удовлетворяет требования потребителя, установленные частью первой этой статьи), рассматривающего претензию потребителя на приобретенный товар.

Продавец (производитель) 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 этой статьи относительно товаров, изготовленных за пределами Украины, удовлетворяются за счет продавца (импортера).

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

Статья 9. Права потребителя при приобретении товара надлежащего качества

1. Потребитель имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный у продавца, 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 день покупки, если более длительный срок не объявлен продавцом.

(абзац второй части первой статьи 9 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 02.12.2010 г. N 2741-VI)

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

Перечень товаров, которые не подлежат обмену (возврату) по основаниям, отмеченным в этой 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 пересчетом стоимости, или разорвать договор и получить назад деньги в размере стоимости возвращенного товара, или осуществить обмен товара на аналогичный при первом же поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан в день поступления товара в продажу сообщить об этом потребителю, который требует обмена товара.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Если выполнение работ (предоставление 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, который возник в связи с использованием вещей, материалов, оборудования, приборов, инструментов, приспособлений или иных средств, необходимых для выполнения им работ (оказания услуг), независимо от уровня его научных и технических знаний, которые позволяют выявить их свойства, согласно законодательству.

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

Любые дополнительные работы (услуги), выполненные (оказанные) исполнителем без согласия потребителя, не создают для потребителя любых 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 уведомить потребителя, если стоимость работ (услуг) может существенно возрасти, чем можно было ожидать при заключении договора.

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

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

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

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

(статья 11 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 22.09.2011 г. N 3795-VI, с официальными толкованиями Решения Конституционного Суда Украины от 10.11.2011 г. N 15- рп/2011, в редакции Закона Украины от 15.11.2016 г. N 1734-VIII)

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

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

- 1) договоров потребительского кредита;
- 2) 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, который удостоверяет факт заключения договора и является основанием для возникновения взаимных прав и обязанностей. Такой документ должен содержать информацию о:

- 1) дате заключения договора;
- 2) наименовании и местонахождении продавца (исполнителя);
- 3) наименовании продукции;
- 4) цене;
- 5) сроке выполнения работ (предоставления услуг);
- 6) других существенных условиях договора;
- 7) правах и обязанностях сторон договора.

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

3. В случае реализации продукции вне торговых или офисных помещений потребитель имеет право разорвать договор при условии уведомления об этом продавца (исполнителя) в течение четырнадцати дней с даты получения документа, который удостоверяет факт осуществления сделки вне торговых или офисных помещений или приема продукции или первой поставки такой продукции, при условии, что такая продукция является вещью, а прием или поставка продукции происходит позднее времени получения потребителем документа на их продажу.

4. В случае реализации продукции вне торговых или офисных помещений продавец (исполнитель) должен вернуть оплаченные деньги без задержки не 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 оплаченной им суммы денег.

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

Договором может предусматриваться, что продукция или результаты работ (услуг), которые были направлены 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 возвратом продукции.

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

6. Если потребителю не был предоставлен документ (электронный документ), удостоверяющий факт осуществления правомочия вне торговых или офисных помещений, такое правомочие не является основанием для возникновения обязанностей для потребителя.

(абзац первый части шестой статьи 12 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 03.09.2015 г. N 675-VIII)

В случае непредоставления документа (электронного документа) или подтверждения информации потребитель уведомляет продавца (исполнителя) о недействительности договора. Продавец (исполнитель) на протяжении тридцати дней с момента получения такого уведомления должен вернуть потребителю полученные средства и возместить затраты, понесенные потребителем в связи с возвратом продукции.

(абзац второй части шестой статьи 12 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 03.09.2015 г. N 675-VIII)

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

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

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

9. Если вопреки требованиям этой статьи в течение установленных сроков продавец (исполнитель) не осуществляет возврат оплаченной 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 этой статьи не применяются к договорам, заключенным на расстоянии, которые касаются:

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

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

- 1) наименовании продавца (исполнителя), его местонахождении и порядке принятия претензии;
- 2) основных характеристиках продукции;
- 3) цене, включая плату за доставку, и условия оплаты;
- 4) гарантийных обязательствах и других услугах, связанных с содержанием или ремонтом продукции;
- 5) других условиях поставки или выполнения договора;
- 6) минимальной длительности договора, если он предусматривает периодические поставки продукции или услуг;
- 7) стоимости телекоммуникационных услуг, если они отличаются от предельного тарифа;
- 8) периоде приема предложений;
- 9) порядке расторжения договора.

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

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

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

4. Потребитель имеет право разорвать 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 разорвать договор в течение четырнадцати дней с момента его заключения.

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

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

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

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

6. Если другое не предусмотрено договором, заключенным на расстоянии, продавец должен поставить потребителю товар в течение приемлемого срока, но не 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 отвечает цели использования заказанного товара;
- 2) имеет такое же или лучшее качество;
- 3) его цена не превышает цену заказанного товара.

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

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

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

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

Абзац второй части первой статьи 14 исключен

(согласно Закону Украины
от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

2. На товары (последствия 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.

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

Абзац третий части второй статьи 14 исключен

(согласно Закону Украины
от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

4. Продукция, относительно которой нормативно-правовыми актами, в том числе техническими регламентами, установлены требования относительно безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей природной среды, должна вводиться в обращение и реализовываться с соблюдением указанных требований.

(часть четвертая статьи 14 с изменениями, внесенными
согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII,
в редакции Закона Украины
от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

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

(часть пятая статьи 14 в редакции
Закона Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

6. Часть шестая статьи 14 исключена

(согласно Закону Украины
от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

Статья 15. Право потребителя на информацию о продукции

1. Потребитель имеет право на получение необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о продукции, которая обеспечивает возможность ее сознательного и компетентного выбора. Информация

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

Информация о продукции должна содержать:

- 1) название товара, наименование или воссоздание знака для товаров и услуг, по которым они реализуются;
- 2) пункт 2 части первой статьи 15 исключен

(согласно Законам Украины
от 05.06.2014 г. N 1315-VII,
от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

- 3) данные об основных свойствах продукции, номинальном количестве (массе, объеме и т.п.), условия использования;

(пункт 3 части первой статьи 15 в редакции
Закона Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

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

(подпункт 5 части первой статьи 15 в редакции
Законов Украины от 17.12.2009 г. N 1779-VI,
от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

- 6) данные о цене (тарифе), условия и правила приобретения продукции;

6¹) производитель (продавец) в случае выявления недостоверной информации о продукции (если она не вредит жизни, здоровью или имуществу потребителя) в течение недели изымает эту продукцию с продажи и приводит информацию о ней в соответствие.

(часть первая статьи 15 дополнена подпунктом 6¹
согласно Закону Украины от 17.12.2009 г. N 1779-VI)

- 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 (последствий работы), сведения о необходимых действиях потребителя после их окончания, а также о возможных последствиях в случае невыполнения этих действий;

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

Информация об услугах, связанных с концертной, гастрольно-концертной, конкурсной, фестивальной деятельности, 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-инструментальному исполнению музыкального произведения.

Относительно продукции, подлежащей обязательной сертификации в государственной системе сертификации, потребителю должна предоставляться информация о ее сертификации.

(абзац семнадцатый части первой статьи 15 с изменениями, внесенными
согласно Закону Украины от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

Относительно продукции, которая при определенных условиях может быть опасной для жизни, здоровья потребителя и его имущества, окружающей природной среды, производитель (исполнитель, продавец) обязан сообщить потребителю 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.

(часть первая статьи 15 дополнена новым абзацем девятнадцатым согласно Закону Украины от 15.01.2015 г. N 124-VIII, в связи с этим абзац девятнадцатый считать абзацем двадцатым)

Информация потребителю должна предоставляться согласно законодательству о языках.

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

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

Абзац третий части второй статьи 15 исключен

(согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

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

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

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

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

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

- 1) содержания и стоимости предложения и в случае предложения товаров, работ или услуг за одну цену - цены таких товаров, работ или услуг, взятых отдельно;
- 2) условий принятия предложения, в частности срока его действия и любых ограничений, включая ограничение относительно количества.

Действие положений этой части распространяется также на продукцию, являющуюся пищевым продуктом.

(часть третья статьи 15 дополнена абзацем согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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 является ниже ее обычной цены.

Действие положений этой части распространяется также на продукцию, являющуюся пищевым продуктом.

(часть четвертая статьи 15 дополнена абзацем согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

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

Действие положений этой части распространяется также на продукцию, являющуюся пищевым продуктом.

(часть пятая статьи 15 дополнена абзацем
согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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 цене этой же продукции, установленной после их начала.

Действие положений этой части распространяется также на продукцию, являющуюся пищевым продуктом.

(часть шестая статьи 15 дополнена абзацем
согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

1) приобретение продукции, которая не имеет нужных потребителю свойств - потребитель имеет право разорвать договор и требовать возмещения нанесенных ему убытков;

2) невозможность использования приобретенной продукции по назначению - потребитель имеет право требовать предоставления в приемлемо короткий, но не более месяца, срок надлежащей информации. Если информация в обусловленный срок не будет предоставлена, потребитель имеет право разорвать договор и требовать возмещения убытков;

3) причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя - потребитель имеет право предъявить продавцу (производителю, исполнителю) требования, предусмотренные Законом, а также требовать возмещения убытков, нанесенных природным объектам, находящимся в его владении на праве собственности или на других основаниях, предусмотренных Законом или договором.

(пункт 3 части седьмой статьи 15 с изменениями, внесенными
согласно Закону Украины от 19.05.2011 г. N 3390-VI)

8. Убытки, нанесенные 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. Во время рассмотрения требований потребителя о возмещении убытков, нанесенных недостоверной или неполной информацией о продукции или недобросовестной рекламой, необходимо исходить из предположения, что у потребителя нет специальных знаний о свойствах и характеристике 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 16 в редакции Закона
Украины от 19.05.2011 г. N 3390-VI)

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

1. За всеми потребителями в одинаковой степени признается право на удовлетворение их потребностей в сфере торгового и других видов обслуживания. Установление любых преимуществ, 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 использование электронных платежных средств с учетом режима работы и обязательных для продавца (исполнителя) форм (видов) расчетов, установленных законодательством Украины.

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

Запрещается заставлять потребителя приобретать продукцию неподобающего качества или ненужного ему ассортимента, любым способом ограничивать использование им электронных платежных средств, если в соответствии с законодательством продавец (исполнитель) обязан принимать их к уплате.

(часть вторая статьи 17 в редакции
Закона Украины от 18.09.2012 г. N 5284-VI)

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

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

В случае, когда во время гарантийного срока необходимо определить причины утраты 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, производителя). Если в заключении экспертизы будет доказано, что недостатки возникли после передачи продукции потребителю в результате нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки или действий третьих лиц, требования потребителя не подлежат удовлетворению, а потребитель обязан возместить продавцу (исполнителю, предприятию, которое выполняет его функции) затраты на проведение экспертизы. Потребитель, продавец (исполнитель, производитель) имеет право на обжалование заключений экспертизы в судебном порядке.

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

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

1. Продавец (исполнитель, производитель) не должен включать в договора 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 являются, в частности, условия договора о:

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

2) исключении или ограничении прав потребителя относительно продавца (исполнителя, производителя) или третьего лица в случае полного или частичного невыполнения или неподобающего выполнения продавцом (исполнителем, производителем) договорных обязательств, включая условия о взаимозачете, обязательстве потребителя по оплате и его требований в случае нарушения договора со стороны продавца (исполнителя, производителя);

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

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

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

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

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

8) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права разорвать договор, заключенный на неопределенный срок с потребителем без уведомления его об этом, кроме случаев, установленных Законом;

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

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

12) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права в одностороннем порядке изменять характеристики продукции, которая является предметом договора;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1) операциям 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) договорам о купле/продаже иностранной валюты, дорожных чеков или о международных денежных переводах, номинированных в иностранной валюте.

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

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

1) такие положения также подлежат изменению; или

2) договор может быть 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.

(положениям части восьмой статьи 18 дано официальное толкование Решением Конституционного Суда Украины от 10.11.2011 г. N 15-рп/2011)

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

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

Статья 19. Запрещение нечестной предпринимательской практики

1. Нечестная предпринимательская практика запрещается.

Нечестная предпринимательская практика включает:

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

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

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

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

2) любых предостережений относительно прямой или опосредствованной поддержки производителем продавца или продукции;

3) цены или способа расчета цены или наличия скидок или других ценовых преимуществ;

4) потребности в услугах, замене составляющих или ремонте;

5) характера, атрибутов и прав продавца или его агента, включая информацию о его личности и активах, квалификации, статусе, наличии лицензии, аффилированности и правах интеллектуальной или промышленной собственности, его отличиях и наградах;

6) права потребителя или опасности, ему угрожающей.

Предпринимательская практика является такой, которая вводит в заблуждение, если во время предложения продукции потребителю не предоставляется или предоставляется нечетким, непонятным или двусмысленным способом информация, необходимая для осуществления сознательного выбора.

3. Запрещаются как такие, которые вводят в заблуждение:

1) предложение для реализации продукции по определенной цене, если существуют основания считать, что продавец или исполнитель не сможет предоставить такую продукцию по такой цене или в таких объемах, что можно предусмотреть учитывая предлагаемую цену и характеристики продукции;

2) предложение с целью реализации одной продукции к реализации другой;

3) отказ от предъявления потребителю товара, который предлагается, и приема заказа или непредоставления товара в течение разумного срока или демонстрацию дефектного образца товара;

4) недостоверное уведомление о наличии ограниченного количества товаров или с целью побуждения потребителей к принятию быстрого решения лишения их достаточного времени для принятия сознательного решения;

5) предложение к свободной реализации продукции, которая изъята из обращения или относительно обращения которой существуют ограничения;

6) недостоверное утверждение, что будет существовать угроза личной безопасности потребителя или его семье, если он не приобретет или не закажет продукцию;

7) образование, эксплуатация или содействие развитию пирамидальных схем, когда потребитель платит за возможность получения компенсации, которая предоставляется за счет привлечения других потребителей к такой схеме, а не за счет продажи или потребления продукции;

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

Перечень форм предпринимательской практики, которые вводят в заблуждение, не является исчерпывающим.

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

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

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

5. Как агрессивные запрещаются такие формы предпринимательской практики:

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

Перечень форм агрессивной предпринимательской практики не является исчерпывающим.

6. Сделки, осуществленные 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 других видов обслуживания

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

Статья 21. Нарушение прав потребителей

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

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

8) документы, подтверждающие выполнение 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 относительно возмещения морального (неимущественного) вреда.
3. Потребители освобождаются от уплаты судебного сбора по искам, связанным с нарушением их прав.

(часть третья статьи 22 с изменениями, внесенными
согласно Закону Украины от 08.07.2011 г. N 3674-VI)

(положениям части третьей статьи 22 дано официальное
толкование Решением Конституционного Суда Украины от
10.11.2011 г. N 15-рп/2011)

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:

(абзац первый части первой статьи 23 с изменениями, внесенными
согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

(пункт 1 части первой статьи 23 в редакции
Закона Украины от 02.12.2010 г. N 2741-VI)

- 2) пункт 2 части первой статьи 23 исключен

(согласно Закону Украины
от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

3) реализацию продукции, подлежащей обязательной сертификации в государственной системе сертификации, но в документах, согласно которым она передана на реализацию, отсутствуют регистрационные номера сертификата соответствия или свидетельства о признании соответствия, - в размере пятидесяти процентов стоимости полученной для реализации партии товара, выполненной работы, предоставленной услуги, но не менее десяти необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, если согласно Закону субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов, - в размере десяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

(пункт 3 части первой статьи 23 с изменениями, внесенными
согласно Законам Украины от 02.10.2012 г. N 5312-VI,
от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

4) изготовление или реализацию продукции, не отвечающей 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, если согласно Закону субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов, - в размере пятидесяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

(пункт 4 части первой статьи 23 с изменениями, внесенными
согласно Закону Украины от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

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

6) реализацию опасного товара (яда, пестицидов, взрыво- и огнеопасных веществ и тому подобное) без должной предупредительной маркировки, а также без информации о правилах и условиях безопасного его использования

- в размере ста процентов стоимости полученной для реализации партии товара, но не менее двадцати необлагаемых минимумов доходов граждан, а в случае, когда в соответствии с Законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов - в размере двадцати необлагаемых минимумов доходов граждан;

7) отсутствие необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о продукции или продавце (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, если согласно Закону субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов, - в размере пяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

(пункт 7 части первой статьи 23 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 03.09.2015 г. N 675-VIII)

8) создание препятствий служебным 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 налогом 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 налогом минимумов доходов граждан;

(пункт 8 части первой статьи 23 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

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 налогом минимумов доходов граждан;

(пункт 9 части первой статьи 23 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

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, предоставлении услуги - в размере ста процентов стоимости выполненной работы (предоставленной услуги), а за те же действия, совершенные относительно группы потребителей - в размере от одного до десяти процентов стоимости выполненных работ (предоставленных услуг) за предыдущий календарный месяц, но не менее пяти необлагаемых минимумов доходов граждан;

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

(часть первая статьи 23 дополнена пунктом 12 согласно Закону Украины от 18.09.2012 г. N 5284-VI)

2. Суммы штрафов зачисляются в государственный бюджет.

Абзац второй части второй статьи 23 исключен

(согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

3. В случае невыполнения в добровольном порядке субъектами хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, определенных в статье 26 данного Закона решений (постановлений) центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, и его должностных лиц о наложении взыскания принудительное выполнение 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".

(часть третья статьи 23 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

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. Объединения потребителей являются общественными организациями, которые осуществляют свою деятельность в соответствии с Законом Украины "Об объединениях граждан".
3. Государство поддерживает деятельность объединений потребителей.

Статья 25. Права общественных организаций потребителей (объединений потребителей)

1. Объединения потребителей имеют право:
 - 1) изучать потребительские свойства продукции, спрос на нее, проводить опрос населения для выявления общественного мнения о качестве товаров, которые выпускаются и реализуются, и цены на них;
 - 2) проводить самостоятельно или обращаться в уполномоченные государственные органы относительно проведения экспертизы и испытания продукции;
 - 3) получать от органов исполнительной власти, органов местного самоуправления информацию, необходимую для реализации своих целей и заданий;
 - 4) способствовать соответствующим государственным органам в осуществлении контроля за качеством продукции и обслуживания;
 - 5) оказывать юридическую и консультационную помощь потребителям согласно законодательству;
 - 6) вносить предложения относительно разработки нормативных документов, которые устанавливают требования к качеству продукции;
 - 7) представлять и защищать интересы потребителей в органах исполнительной власти и органах местного самоуправления согласно законодательству;
 - 8) вносить органам исполнительной власти и субъектам хозяйствования предложения о мерах по повышению качества продукции, о временной остановке выпуска и реализации продукции, не отвечающей установленным требованиям относительно качества, о прекращении производства, изъятии из реализации продукции, составляющей опасность для жизни, здоровья и имущества граждан или наносящей вред окружающей природной среде, фальсифицированной и дефектной продукции, а также о коррекции цен, установленных с нарушением законодательства;
 - 9) обращаться с иском в суд о признании действий продавца, производителя (предприятия, которое выполняет их функции), исполнителя противоправными относительно неопределенного круга потребителей и прекращения этих действий.
- При удовлетворении такого иска суд обязывает нарушителя довести решение суда в установленный им срок через средства массовой информации или иным способом к сведению потребителей.
- Решение суда, вступившее в законную силу, о признании действий продавца, изготовителя (предприятия, выполняющего их функции), исполнителя противоправными в отношении неопределенного круга потребителей является обязательным 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, которые не являются 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 неподобающего качества;
 - 12) информировать общественность о правах потребителей;
 - 13) содействовать развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав и интересов потребителей.

Раздел IV ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНОВ ВЛАСТИ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

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

(название статьи 26 в редакции Закона Украины от 16.06.2011 г. N 3530-VI, с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI, в редакции Закона Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

1. Центральный орган исполнительной власти, реализующий 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 относительно защиты прав потребителей и имеет право:

(абзац первый части первой статьи 26 в редакции Законов Украины от 16.06.2011 г. N 3530-VI, от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

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

(пункт 2 части первой статьи 26 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI, в редакции Закона Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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, который проверялся, возмещает осуществленные за это расходы. Средства возмещения расходов зачисляются в государственный бюджет. Порядок отбора таких образцов определяется Кабинетом Министров Украины;

(пункт 3 части первой статьи 26 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

(пункт 4 части первой статьи 26 в редакции Закона Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

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

6) пункт 6 части первой статьи 26 исключен

(согласно Закону Украины от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

7) запрещать субъектам хозяйствования реализацию потребителям продукции:

а) подпункт "а" пункта 7 части первой статьи 26 исключен

(согласно Закону Украины от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

б) подлежащей обязательной сертификации в государственной системе сертификации, но в документах, согласно которым она передана на реализацию, отсутствуют регистрационные номера сертификата соответствия или свидетельства о признании соответствия;

(подпункт "б" пункта 7 части первой статьи 26
в редакции Закона Украины от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

в) подпункт "в" пункта 7 части первой статьи 26 исключен

(согласно Закону Украины
от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

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

(подпункт "г" пункта 7 части первой статьи 26
в редакции Закона Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

г') которая является фальсифицированной;

8) принимать решение о:

а) прекращении субъектами хозяйствования сферы торговли и услуг реализации и производства продукции, не отвечающей требованиям нормативно-правовых актов относительно безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей и окружающей природной среды, - до устранения выявленных недостатков;

(подпункт "а" пункта 8 части первой статьи 26 с изменениями, внесенными
согласно Законам Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII,
от 15.01.2015 г. N 124-VIII)

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 транспортировка товаров, - до устранения выявленных недостатков;

(подпункт "б" пункта 8 части первой статьи 26 с изменениями, внесенными
согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

9) опломбировывать 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, или с таким, срок действия которого закончился, средства измерительной техники, с помощью которых осуществляется обслуживание потребителей, с дальнейшим уведомлением об этом центрального органа исполнительной власти, реализующего государственную политику в сфере метрологического надзора;

(пункт 9 части первой статьи 26 с изменениями, внесенными
согласно Законам Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI,
от 05.06.2014 г. N 1314-VII)

10) подавать в суд иски относительно защиты прав потребителей;

11) передавать материалы проверок на действия лиц, которые содержат признаки уголовного правонарушения, органам досудебного расследования;

(пункт 11 части первой статьи 26 с изменениями, внесенными
согласно Закону Украины от 13.04.2012 г. N 4652-VI)

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

Дела об административных правонарушениях рассматриваются по местонахождению 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;

(абзац второй пункта 12 части первой статьи 26 с изменениями
внесенными согласно Законам Украины от 16.06.2011 г. N 3530-VI,
от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

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

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

(часть вторая статьи 26 с изменениями, внесенными
согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

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

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

(статья 27 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 22.07.2014 г. N 1602-VII)

Статья 28. Полномочия органов местного самоуправления относительно защиты прав потребителей

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

- 1) рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- 2) анализировать договора, заключаемые продавцами (исполнителями, производителями) с потребителями, с целью выявления условий, которые ограничивают права потребителей;
- 3) в случае выявления продукции неподобающего качества, фальсифицированной, опасной для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей природной среды срочно уведомлять об этом центральный орган исполнительной власти, реализующий государственную политику в сфере государственного контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, другие органы, осуществляющие контроль и надзор за качеством и безопасностью продукции;

(пункт 3 части первой статьи 28 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

- 4) в случае выявления фактов реализации продукции, которая 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, который выдал разрешение на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о временной остановке его действия или о досрочном аннулировании в случае систематического нарушения прав потребителей;
- 6) подавать в суд иски относительно защиты прав потребителей.

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

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

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

1. Жалобы на решения органов исполнительной власти, которые осуществляют защиту прав потребителей, их служебных лиц, а также на действия таких лиц рассматриваются в порядке, определенном законодательством.
2. Представление жалобы не останавливает выполнение решения органа исполнительной власти, который осуществляет защиту прав потребителей, его служебных лиц, а также действий таких лиц.

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

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

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

(название статьи 32 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

1. Служебное 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.

(абзац первый части первой статьи 32 с изменениями внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

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

(абзац второй части первой статьи 32 с изменениями внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

2. Служебные 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.

(часть вторая статьи 32 с изменениями, внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI, в редакции Закона Украины от 28.12.2014 г. N 77-VIII)

3. Оскорбление служебного 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 него заданий, влекут за собой установленную Законом ответственность.

(абзац первый части третьей статьи 32 с изменениями внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

Абзац второй части третьей статьи 32 исключен

(абзац второй части третьей статьи 32 с изменениями внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI, исключен согласно Закону Украины от 28.12.2014 г. N 77-VIII)

Вред (убытки), нанесенные имуществу служебного 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 выполнением им служебных обязанностей, компенсируются в полном объеме за счет средств государственного бюджета с дальнейшим взысканием этой суммы с виновных лиц.

(абзац третий части третьей статьи 32 с изменениями внесенными согласно Закону Украины от 16.10.2012 г. N 5463-VI)

Раздел V ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Данный 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. До этой даты отмеченная оплата осуществляется за счет субъектов хозяйствования, которые проверяются.

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

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

- 1) подготовить и подать на рассмотрение Верховной Рады Украины предложения относительно приведения других Законов в соответствие с данным Законом;
- 2) в соответствии со своей компетенцией обеспечить принятие нормативно-правовых актов, предусмотренных данным Законом;
- 3) привести собственные нормативно-правовые акты в соответствие с данным Законом;
- 4) обеспечить пересмотр и отмену министерствами и другими центральными органами исполнительной власти их нормативно-правовых актов, которые противоречат данному Закону.

**Председатель Верховной Рады
Украинской ССР**

**г. Киев
12 мая 1991 года
N 1023-XII**

Л. КРАВЧУК