

Закон Украины «О защите прав потребителей»

*в редакции Закона
от 01.12.2005 г. № 3161-IV*

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

Раздел I Общие положения

Статья 1. Определение терминов

В настоящем Законе термины употребляются в следующем 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 ОБОРОТ** — действия субъекта хозяйствования, направленные на изготовление или ввоз на таможенную территорию Украины продукции с дальнейшей 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 либо сопроводительных документах, которые вместе с товаром передаются потребителю, свое наименование (имя), торговую марку или другой элемент, идентифицирующий такой субъект хозяйствования; или импортирует товар;
- 5) **ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК** — срок, в течение которого производитель (продавец, исполнитель или любое третье лицо) берет на себя обязательства по осуществлению бесплатного ремонта или замены соответствующей продукции в связи с введением ее в оборот;
- 6) **ОФИСНОЕ ПОМЕЩЕНИЕ** — любое помещение (здание и др.), 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, по которым 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, отличном от торгового или офисного помещения продавца;

10) **ЭЛЕКТРОННОЕ СООБЩЕНИЕ** — информация, предоставленная потребителю по телекоммуникационным сетям, 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, возник по вине производителя (продавца, исполнителя), после его устранения проявляется опять по независимым от потребителя причинам и при этом наделен хотя бы одним из нижеприведенных признаков:

а) он вообще не может быть устранен;

б) его устранение требует более четырнадцати календарных дней;

в) он делает товар другим, нежели предусмотрено договором;

13) **НАДЛЕЖАЩЕЕ КАЧЕСТВО ТОВАРА, РАБОТЫ ИЛИ УСЛУГИ** — свойство продукции, которая 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, противоречащая правилам, торговым и другим честным обычаям и влияет или может повлиять на экономическое поведение потребителя в отношении продукции;

15) **НЕДОСТАТОК** — любое несоответствие продукции требованиям нормативно-правовых актов и нормативных документов, условиям договоров или требованиям, предъявляемым 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, осуществляемая по индивидуальному заказу потребителя для удовлетворения его личных потребностей;

18) **ПРОДАВЕЦ** — субъект хозяйствования, который согласно договору реализует потребителю товары или предлагает их к реализации;

19) **ПРОДУКЦИЯ** — любые изделие (товар), работа или услуга, изготавливаемые, выполняемые или предоставляемые 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 либо намеревается приобрести или заказать продукцию для личных потребностей, непосредственно не связанных с предпринимательской деятельностью или

исполнением обязанностей наемного работника;

23) **ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ КРЕДИТ** — денежные средства, предоставляемые кредитором (банком или другим финансовым учреждением) потребителю на приобретение продукции;

24) **СРОК ГОДНОСТИ** — срок, определенный нормативно-правовыми актами, нормативными документами, условиями договора, в течение которого при соблюдении соответствующих условий хранения и/или эксплуатации или потребления продукции ее качественные показатели и показатели безопасности должны соответствовать требованиям нормативно-правовых актов, нормативных документов и условиям договора;

25) **СРОК СЛУЖБЫ** — календарный срок использования продукции по назначению, начиная от введения в оборот или после ремонта, в течение которого производитель (исполнитель) гарантирует ее безопасность и несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине;

26) **ТОРГОВОЕ ПОМЕЩЕНИЕ** — имущественный комплекс, который занимает отдельное сооружение (офисное помещение) или который размещен в специально предназначенном и оборудованном для торговли сооружении, где субъект 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 также неправомерным воссозданием товара другого лица.

Статья 2. Законодательство о защите прав потребителей

1. Законодательство о защите прав потребителей состоит из настоящего Закона, Гражданского кодекса Украины, Хозяйственного кодекса Украины и других нормативно-правовых актов, содержащих положения о защите прав потребителей.

Статья 3. Международные договоры

1. Если международным договором, согласие на обязательность которого предоставлено Верховной Радой Украины, установлены иные правила, отличные от предусмотренных 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 при приобретении, заказе или использовании продукции, реализуемой на территории Украины, для удовлетворения своих личных потребностей имеют право на:

- 1) защиту своих прав государством;
- 2) надлежащее качество продукции и обслуживания;
- 3) безопасность продукции;
- 4) необходимую, доступную, достоверную и своевременную информацию о продукции, ее количестве, качестве, ассортименте, а также о ее производителе (исполнителе, продавце);
- 5) возмещение ущерба (убытков), причиненных дефектной или фальсифицированной продукцией или продукцией ненадлежащего качества, а также имущественного и морального (неимущественного) ущерба, нанесенного опасной для жизни и здоровья людей продукцией в случаях, предусмотренных законодательством;
- 6) обращение в суд и другие уполномоченные органы государственной власти за защитой нарушенных прав;
- 7) объединение в общественные организации потребителей (объединения потребителей).

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

3. Потребители обязаны:

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

Статья 5. Защита прав потребителей

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

2. Государство создает условия для получения потребителями необходимых знаний по

вопросам реализации их прав.

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

Статья 6. Право потребителя на надлежащее качество продукции

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

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

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

Что касается отдельных групп продукции, указанные требования устанавливаются законами и другими нормативно-правовыми актами.

На товары, ввозимые на территорию Украины, должен быть предусмотрен законодательством документ, подтверждающий их надлежащее качество.

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

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 нормальную 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 иное не предусмотрено нормативно-правовыми актами, нормативными документами или договором.

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

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

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

Срок годности исчисляется начиная от даты изготовления, которая также указывается на этикетке либо 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 указан или указан 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, устанавливаемого Кабинетом Министров Украины.

4. При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если время заключения договора купли-продажи и время передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок исчисляется начиная со дня передачи товара потребителю, а если товар требует специальной установки (подключения) или сборки — 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. Что касается 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 нахождения продукции в ремонте.

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

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

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

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

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

1. При выявлении в течение установленного гарантийного срока недостатков потребитель, в порядке и в сроки, установленные законодательством, имеет право требовать:

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

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

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

2. Что касается непродовольственных товаров, которые были в использовании и реализованы через розничные комиссионные торговые предприятия, требования потребителя, указанные в части первой этой статьи, удовлетворяются по согласию продавца.

Согласно этой части удовлетворяются требования потребителя по товарам, гарантийный срок на которые не истек.

3. Требования потребителя, установленные частью первой этой статьи, предъявляются по выбору потребителя продавцу по месту покупки товара, производителю или предприятию, удовлетворяющему эти требования по местонахождению потребителя. Потребитель имеет право предъявить одно из требований, предусмотренных частью первой этой статьи, а в случае ее невыполнения заявить другое требование, предусмотренное частью первой этой статьи.

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

4. Продавец и производитель при продаже (реализации) товара обязаны информировать потребителя о предприятиях, удовлетворяющих требования, установленные частями первой и третьей этой статьи. В случае непредоставления такой информации устанавливается ответственность согласно статьям 15 и 23 настоящего Закона.

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

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

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

При отсутствии товара требование потребителя о его замене подлежит удовлетворению в двухмесячный срок с момента подачи соответствующего заявления. Если удовлетворить требование потребителя о замене товара в установленный срок невозможно, потребитель вправе по своему выбору предъявить продавцу, производителю (предприятию, выполняющему их функции) другие требования, предусмотренные пунктами 1, 3, 4, 5 части первой этой статьи.

7. При замене товара с недостатками на товар аналогичной марки (модели, артикула, модификации) надлежащего качества, цена на который изменилась, перерасчет стоимости не осуществляется.

При замене товара с недостатками на такой же товар другой марки (модели, артикула, модификации) надлежащего качества перерасчет 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, уплаченные

за товар, возвращаются потребителю в день расторжения договора, а в случае невозможности вернуть деньги в день расторжения договора — в другой срок по договоренности сторон, но не позднее чем в течение семи дней.

8. В случае приобретения потребителем продовольственных товаров ненадлежащего качества продавец обязан заменить их на товары надлежащего качества или вернуть потребителю уплаченные им деньги, если недостатки выявлены в пределах срока годности. При этом расчеты с потребителем осуществляются в порядке, предусмотренном абзацем третьей части седьмой этой статьи.

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

На письменное требование потребителя, на время ремонта ему предоставляется (с доставкой) товар аналогичной марки (модели, артикула, модификации) независимо от модели. Для этого продавец, производитель (предприятие, удовлетворяющее 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 бесплатном устранении недостатков товара по истечении гарантийного срока. Это требование может быть предъявлено в течение установленного срока службы, а если такой не установлен — в течение десяти лет, если в товаре были обнаружены недостатки (существенные недостатки), допущенные по вине производителя. Если это требование не удовлетворено в сроки, предусмотренные частью девятой этой статьи, потребитель имеет право по своему выбору предъявить производителю (продавцу) другие требования, в соответствии с частью первой этой статьи.

11. Требования потребителя рассматриваются после предъявления потребителем расчетного документа, а по товарам, на которые установлен гарантийный срок, — технического паспорта или другого заменяющего его документа с отметкой о дате продажи.

При продаже товара продавец обязан выдать потребителю расчетный документ установленной формы, удостоверяющий факт покупки, с отметкой о дате продажи. В случае потери потребителем технического паспорта или другого заменяющего его документа их восстановление осуществляется в порядке, определенном

законодательством.

12. Производитель обязан возместить все убытки продавца (предприятия, удовлетворяющего требования потребителя, установленные частью первой этой статьи), который рассматривает претензию потребителя к приобретенному товару. 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 по товарам, изготовленным за пределами Украины, удовлетворяются за счет продавца (импортера).

14. Требования потребителя, предусмотренные этой статьей, не подлежат удовлетворению, если продавец, производитель (предприятие, удовлетворяющее требования потребителя, установленные частью первой этой статьи) докажут, что недостатки товара возникли вследствие 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 подошел ему по форме, габаритам, фасону, цвету, размеру или по другим причинам не может быть им использован по назначению.

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

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

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

Продавец обязан в день поступления товара в продажу уведомить об этом потребителя, который требует обмена товара.

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

Статья 10. Права потребителя в случае нарушения условий договора о выполнении работ

(предоставлении услуг)

1. Потребитель имеет право отказаться от договора о выполнении работ (предоставлении услуг) и требовать возмещения убытков, если исполнитель своевременно не приступил к исполнению 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 расторгнуть договор только по оставшейся части услуги или работ.

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

3. При выявлении недостатков в выполненной работе (предоставленной услуге) потребитель имеет право по своему выбору требовать:

1) бесплатного устранения недостатков в выполненной работе (предоставленной услуге) в разумный срок;

2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы (предоставленной услуги);

3) бесплатного изготовления другой вещи из такого же материала и такого же качества или повторного выполнения работы;

4) возмещения причиненных ему убытков с устранением недостатков выполненной работы (предоставленной услуги) своими силами или с привлечением третьего лица;

5) реализации других прав, предусмотренных действующим законодательством на день заключения соответствующего договора.

Указанные требования подлежат удовлетворению в случае выявления недостатков при приеме выполненной работы (предоставленной услуги) или при ее выполнении (предоставлении), а в случае невозможности выявления недостатков при приеме 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 по своему выбору или выполнения ее из такого же материала исполнителя, или расторжения договора и возмещения убытков.

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

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

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

6. Исполнитель не несет ответственности за неисполнение, просрочку исполнения или

другое ненадлежащее исполнение обязательства и недостатки в выполненных работах или предоставленных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого потребителя или вследствие 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 уведомить исполнителя не позднее трех суток после их выявления.

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

9. Исполнитель обязан в течение месяца возместить убытки, возникшие в связи с потерей, 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 возможности выявить особые 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, возникший в связи с использованием вещей, материалов, оборудования, приборов, инструментов, приспособлений или других средств, необходимых для выполнения им работ (предоставления услуг), независимо от уровня его научных и технических знаний, который дает возможность выявить их свойства, согласно законодательству.

11. Если при выполнении работ (предоставлении 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).

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

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

Исполнитель обязан таким же образом уведомить потребителя, если стоимость работ (услуг) может существенно увеличиться, нежели 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 при приобретении им продукции в кредит

1. Договор о предоставлении потребительского кредита заключается между кредитором и потребителем, в соответствии с которым кредитор предоставляет денежные средства (потребительский кредит) или берет обязательство

предоставить их потребителю для приобретения продукции в размере и на условиях, установленных договором, а потребитель обязывается вернуть их вместе с начисленными процентами.

Не считается предложением потребительского кредита предостережение о возможности предоставления его при приобретении продукции.

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

- 1) лице и местонахождении кредитора;
- 2) кредитных условиях, в частности:
 - а) цель, с которой потребительский кредит может быть потрачен;
 - б) формы его обеспечения;
 - в) имеющиеся формы кредитования с кратким описанием различий между ними, в том числе между обязательствами потребителя;
 - г) тип процентной ставки;
 - г) сумму, на которую кредит может быть выдан;
 - д) ориентировочную совокупную стоимость кредита и стоимость услуги по оформлению договора о предоставлении кредита (перечень всех расходов, связанных с получением кредита, его обслуживанием и возвратом, в частности таких, как административные расходы, расходы на страхование, юридическое оформление и др.);
 - е) срок, на который кредит может быть получен;
 - е) варианты возврата кредита, включая количество платежей, их частоту и объемы;
 - ж) возможность досрочного возврата кредита и его условия;
 - з) необходимость осуществления оценки имущества и, если такая оценка является необходимой, кем она осуществляется;
 - и) налоговый режим уплаты процентов и государственные субсидии, на которые потребитель имеет право, или сведения о том, от кого потребитель может получить более подробную информацию;
 - і) преимущества и недостатки предлагаемых схем кредитования.

В случае непредоставления указанной информации субъект хозяйствования, который должен ее предоставить, несет ответственность, установленную статьями 15 и 23 настоящего Закона.

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

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

Не является нарушением положений абзаца второго этой части сообщение кредитором сведений о потребителе Бюро кредитных историй, которое занимается сбором, обработкой, хранением, защитой и использованием информации в соответствии с законодательством о формировании и ведении кредитных историй. Финансовые учреждения несут ответственность за нарушение прав потребителей в сфере защиты персональных данных по закону.

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

Потребитель не обязан уплачивать кредитору какие-либо сборы, проценты или другие стоимостные элементы кредита, которые не были указаны в договоре.

В договоре о предоставлении потребительского кредита указывается:

- 1) сумма кредита;

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

В договоре о предоставлении потребительского кредита может указываться, что процентная ставка по кредиту может меняться в зависимости от изменения учетной ставки Национального банка Украины или в других случаях. Об изменении процентной ставки по потребительскому кредиту потребитель уведомляет кредитодателя в письменном виде в течение семи календарных дней с даты ее изменения. Без такого уведомления любое изменение процентной ставки является недействительным.

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

- 1) для предоставления кредита необходимо передать в качестве обеспечения полную сумму или часть суммы кредита либо использовать ее полностью или частично для внесения на депозит, или выкупа ценных бумаг, или других финансовых инструментов, кроме случаев, когда потребитель получает по такому депозиту, таким ценным бумагам или другим финансовым инструментам такую же или большую процентную ставку, как и ставка по его кредиту;
- 2) потребитель обязан при заключении договора заключить другой договор с кредитодателем или третьим лицом, определенным кредитодателем, кроме случаев, когда заключение такого договора требуется законодательством и/или когда расходы по такому договору прямо предусмотрены в составе совокупной стоимости кредита для потребителя;
- 3) предусматриваются изменения в любых расходах по договору, кроме процентной ставки;
- 4) устанавливаются дискриминационные относительно потребителя правила изменения процентной ставки.

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

Отзыв согласия оформляется письменным уведомлением, которое потребитель обязан представить лично или через уполномоченного представителя либо направить кредитодателю до окончания срока, указанного в абзаце первом этой части.

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

Потребитель также уплачивает проценты за период между моментом получения денежных средств и моментом их возврата по ставке, установленной в договоре. Потребитель не обязан уплачивать какие-либо другие сборы в связи с отзывом согласия.

Кредитодатель обязан вернуть потребителю денежные средства, уплаченные им согласно договору о предоставлении потребительского кредита, но не позднее, чем в течение семи дней. За каждый день задержки возврата потребителю денежных средств, уплаченных им согласно договору о предоставлении потребительского кредита сверх установленного срока (семь дней), потребителю выплачивается неустойка в размере одного процента суммы, подлежащей возврату кредитодателем.

7. Право отзыва согласия не применяется по:

- 1) потребительским кредитам, обеспеченным ипотекой;

- 2) потребительским кредитам на приобретение жилья;
- 3) потребительским кредитам, предоставленным на покупку услуги, выполнение которой состоялось до окончания срока отзыва согласия.

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

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

9. При реализации потребителем своих прав, предусмотренных статьями 8 и 10 настоящего Закона, эти права действуют и относительно кредитора, предоставившего ему потребительский кредит для приобретения продукции. Кредитор в таком случае обязан вернуть потребителю сумму уже осуществленных им выплат при расторжении договора купли-продажи (выполнения работы, предоставления услуги) или осуществить соответствующую корректировку кредитных обязательств потребителя.

10. Если кредитор согласно договору о предоставлении потребительского кредита получает вследствие нарушения потребителем условий договора право на требование возврата потребительского кредита, срок выплаты которого еще не наступил, или на изъятие продукции или применение другой санкции, он может использовать такое право только в случае:

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

Если кредитор на основе условий договора о предоставлении потребительского кредита требует осуществления взносов, срок уплаты которых не наступил, или возврата потребительского кредита, такие взносы или возврат потребительского кредита могут быть осуществлены потребителем в течение тридцати календарных дней с даты получения уведомления о таком требовании от кредитора. Если в течение этого периода потребитель устранит нарушение условий договора о предоставлении потребительского кредита, требование кредитора утрачивает силу.

11. Если кредитор во внесудебном порядке или до судебного производства обращается с требованием о возврате потребительского кредита или погашении другого долгового обязательства потребителя, кредитор не может каким-либо образом требовать любой платы или вознаграждения от потребителя за такое обращение.

При этом кредитору запрещается:

- 1) предоставлять неправдивую информацию о последствиях неуплаты потребительского кредита;
- 2) изымать продукцию у потребителя без его согласия или без получения соответствующего судебного решения;
- 3) указывать на конвертах с почтовыми уведомлениями информацию о том, что они касаются неуплаты долга или потребительского кредита;
- 4) требовать взыскания любых сумм, не указанных в договоре о предоставлении потребительского кредита;
- 5) обращаться без согласия потребителя за информацией о его финансовом положении к третьим лицам, связанным с потребителем семейными, личными, деловыми,

- профессиональными или другими отношениями в социальном бытии потребителя;
- 6) совершать действия, которые считаются нечестной предпринимательской практикой;
 - 7) требовать возврата потребительского кредита, срок давности которого истек.

Статья 12. Права потребителя при заключении 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. При реализации продукции вне торговых или офисных помещений продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю документ, удостоверяющий факт заключения договора и являющийся 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 настоящего Закона.

3. При реализации продукции вне торговых или офисных помещений потребитель имеет право расторгнуть договор при условии уведомления об этом продавца (исполнителя) в течение четырнадцати дней с даты получения документа, удостоверяющего факт совершения сделки вне торговых или офисных помещений либо 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 ее продажу.

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

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

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

Все расходы, связанные с возвратом продукции, возлагаются на продавца (исполнителя). Продавец (исполнитель) должен возместить расходы потребителя в связи с возвратом продукции.

При расторжении договора, заключенного вне торговых или офисных помещений, обязанность потребителя хранить у себя продукцию прекращается по истечении

шестидесяти дней после ее получения. Если продавец (исполнитель) не принимает мер для возврата ее себе в течение указанного периода, такая продукция переходит в собственность потребителя без возникновения обязательства по оплате ее стоимости.

6. Если потребителю не был предоставлен документ, удостоверяющий факт совершения сделки вне торговых или офисных помещений, такая сделка не является основанием для возникновения обязанностей у потребителя.

При непредоставлении документа или подтверждении информации потребитель уведомляет продавца (исполнителя) о недействительности договора. Продавец (исполнитель) в течение тридцати дней с момента получения такого уведомления должен вернуть потребителю полученные денежные средства и возместить расходы, понесенные потребителем в связи с возвратом продукции.

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

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

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

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

Статья 13. Право потребителя в случае заключения договора на расстоянии

1. Положения 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 приема претензии;
- 2) основных характеристиках продукции;
- 3) цене, включая плату за доставку, и условиях оплаты;
- 4) гарантийных обязательствах и других услугах, связанных с содержанием или ремонтом продукции;
- 5) других условиях поставки или выполнения договора;
- 6) минимальной продолжительности договора, если он предусматривает периодические поставки продукции или услуг;
- 7) стоимости телекоммуникационных услуг, если она отличается 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 настоящего 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 расторгнуть заключенный на расстоянии договор путем уведомления продавца (исполнителя) об этом в течение четырнадцати дней с момента подтверждения информации или с момента получения товара или первой поставки товара.

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

При продаже 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 расторгнуть договор, составляет девяносто дней с момента получения такой информации, или в случае продажи материальных вещей — с момента получения товара или первой поставки товара. Если в течение этого срока подтверждение информации было исправлено, потребитель имеет право расторгнуть договор в течение четырнадцати дней с момента получения исправленного подтверждения.

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

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

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

При невозможности выполнения договора из-за отсутствия заказанного товара продавец должен немедленно уведомить об этом потребителя, 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 цены заказанного товара.

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

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

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

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

В случае отсутствия нормативных документов, нормативно-правовых актов, содержащих обязательные требования к продукции, использование которой может причинить вред жизни, здоровью потребителя, окружающей природной среде, а также имуществу потребителя, соответствующие органы исполнительной власти, осуществляющие государственную защиту прав потребителей, обязаны немедленно запретить выпуск и реализацию такой продукции.

2. На товары (результаты работ), использование которых сверх определенного срока является опасным для жизни, здоровья потребителя, окружающей природной среды или может нанести ущерб 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 (результатов работы) или его части, обязательных условиях его использования и возможных последствиях в случае их невыполнения, а также о необходимых действиях по истечении этого срока.

Запрещается изменять срок службы (срок годности), указанный на этикетке, упаковке или в сопроводительных документах на товар, а также вводить в оборот товары, срок годности которых истек.

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

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

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

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

5. Если установлено, что при соблюдении потребителем правил использования, хранения или транспортировки товаров (результатов работ) они причиняют либо могут причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителя или окружающей природной среде, производитель (исполнитель, продавец) обязан немедленно прекратить их производство (реализацию) до устранения причин причинения вреда, а в необходимых случаях — принять меры по изъятию их из оборота и отзыву от потребителей.

Если причины нанесения вреда устранить невозможно, производитель (исполнитель) обязан снять такую продукцию с производства, изъять из оборота, отозвать от потребителей. В случае неисполнения этих обязанностей снятие продукции с производства, изъятие из оборота и отзыв от потребителей осуществляется по предписанию органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за безопасностью продукции.

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

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

7. Производитель (исполнитель) обязан информировать потребителя о возможном риске и о безопасном использовании продукции при помощи 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, обеспечивающей возможность ее сознательного и компетентного выбора. Информация должна быть предоставлена потребителю до приобретения им товара или заказа работы (услуги). Информация о продукции не считается рекламой.

Информация о продукции должна содержать:

- 1) название товара, наименование или воспроизведение знака для товаров и услуг, по которым они реализуются;
- 2) наименование нормативных документов, требованиям которых должна соответствовать отечественная продукция;
- 3) данные об основных свойствах продукции, а по продуктам питания — о составе (включая перечень использованного в процессе их изготовления сырья, в том числе пищевых добавок), номинальном количестве (массе, объеме и др.), пищевой и энергетической ценности, условиях использования и предостережения по употреблению их отдельными категориями потребителей, а также другую информацию, которая распространяется на конкретный продукт;
- 4) сведения о содержании вредных для здоровья веществ, установленных нормативно-правовыми актами, и предостережения по применению отдельной продукции, если такие предостережения установлены нормативно-правовыми актами;
- 5) отметку о наличии в ее составе генетически модифицированных компонентов;
- 6) данные о цене (тарифе), условиях и правилах приобретения продукции;
- 7) дату изготовления;
- 8) сведения об условиях хранения;
- 9) гарантийные обязательства производителя (исполнителя);
- 10) правила и условия эффективного и безопасного использования продукции;

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

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

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

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

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

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, прилагаемой 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 по согласию потребителя доводится до него при помощи средств дистанционной связи.

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

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

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

Цена продукции должна включать все налоги и неналоговые обязательные платежи, которые в соответствии с законодательством уплачиваются потребителем при приобретении соответствующей продукции.

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

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

В случае если по одной цене предлагается несколько товаров, работ или услуг либо их сочетания или если продавец (исполнитель) предоставляет потребителю при реализации одной продукции право получить другую продукцию по заниженной цене, до сведения потребителя доводится информация о:

- 1) содержании и стоимости предложения и в случае предложения товаров, работ или услуг по одной цене — цене таких товаров, работ или услуг, взятых отдельно;
- 2) условиях принятия предложения, в частности сроках его действия и каких-либо

ограничений, включая ограничения по количеству.

4. Использование понятий «скидка» или «уменьшенная цена», или любых других, аналогичных по значению, разрешается только при соблюдении таких 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.

5. Использование понятия «распродажа» или каких-либо других, аналогичных ему, разрешается только с соблюдением таких условий:

- 1) если осуществляется распродажа всех товаров в пределах определенного места или четко определенной группы товаров;
- 2) если продолжительность распродажи ограничена во времени;
- 3) если цены товаров, подлежащих распродаже, меньше их обычной цены.

6. После публичного сообщения о начале проведения распродажи, применении скидок или уменьшении цены к потребителям 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.

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

- 1) приобретение продукции, не имеющей необходимых потребителю свойств, — потребитель имеет право расторгнуть договор и требовать возмещения причиненных ему убытков;
- 2) невозможность использования приобретенной продукции по назначению — потребитель имеет право требовать предоставления в разумно короткий, но не более месяца, срок соответствующей информации. Если информация в обусловленный срок не будет предоставлена, потребитель имеет право расторгнуть договор и требовать возмещения убытков;
- 3) причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя — потребитель имеет право предъявить продавцу (производителю, исполнителю) требования, предусмотренные статьей 16 настоящего Закона, а также требовать возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в его владении на праве собственности или на других основаниях, предусмотренных законом или договором.

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

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

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

Статья 16. Имущественная ответственность за вред, причиненный дефектной продукцией или продукцией ненадлежащего качества

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя дефектной продукцией или продукцией ненадлежащего качества, подлежит возмещению в полном

объеме, если законом не предусмотрена более высокая мера ответственности.

2. Право требовать возмещения причиненного вреда признается за каждым пострадавшим потребителем независимо от того, находился ли он в договорных отношениях с производителем (исполнителем, продавцом). Такое право сохраняется в течение установленного срока службы (срока годности), а если такой не установлен — в течение десяти лет с даты введения в оборот такой продукции ее производителем. При этом на такого потребителя возлагается обязанность довести:

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

Ответственность, возлагаемая на производителя (исполнителя) в соответствии с положениями настоящего Закона, не зависит от действий или бездействия других лиц, имеющих отношение к вреду, который причинен дефектной продукцией или продукцией ненадлежащего качества.

3. Ответственность перед потребителем за вред, указанный в части первой этой статьи, несет сторона, которая его причинила.

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

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

- 1) вред причинен по вине самого потребителя вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки продукции или действия непреодолимой силы;
- 2) не вводил продукцию в оборот;
- 3) дефект в продукции возник вследствие соблюдения производителем требований законодательства или исполнения обязательных для него предписаний органов государственной власти.

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

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

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

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

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

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

4. Потребитель имеет право на проверку качества, безопасности, комплектности, меры, веса и цены приобретаемой (заказываемой) продукции, демонстрацию безопасного и правильного ее использования. По требованию потребителя продавец (исполнитель)

обязан предоставить ему контрольно-измерительные приборы, документы о качестве, безопасности, цене продукции.

В случае если во время гарантийного срока необходимо определить причины потери качества продукции, продавец (исполнитель, производитель) обязан в трехдневный срок со дня получения от потребителя письменного согласия организовать проведение экспертизы продукции.

Экспертиза проводится за счет продавца (исполнителя, производителя). Если в заключении экспертизы будет доказано, что недостатки возникли после передачи продукции потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки или действий третьих лиц, требования потребителя не подлежат удовлетворению, а потребитель обязан возместить продавцу (исполнителю, предприятию, выполняющему его функции) расходы на проведение экспертизы. Потребитель, продавец (исполнитель, производитель) имеют право на обжалование заключений экспертизы в судебном порядке.

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

Статья 18. Признание недействительными условий договоров, ограничивающих права потребителя

1. Продавец (исполнитель, производитель) не должен включать в договоры с потребителем условия, которые являются несправедливыми.
2. Условия договора являются несправедливыми, если вопреки принципу добросовестности его следствием является существенный дисбаланс договорных прав и обязанностей во вред потребителю.
3. Несправедливыми 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 неисполнения или ненадлежащего исполнения продавцом (исполнителем, производителем) договорных обязательств, включая условия о взаимозачете, обязательства 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 только собственным усмотрением исполнителя;
 - 4) предоставлении возможности продавцу (исполнителю, производителю) не возвращать денежные 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 по уплате потребителем непропорционально большой суммы компенсации (свыше пятидесяти процентов стоимости продукции) в случае неисполнения им обязательств по договору;
 - 6) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права расторгнуть договор с потребителем по собственному усмотрению, если потребителю такое право не предоставляется;

- 7) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права не возвращать денежные средства на оплату непредоставленной продукции в случае расторжения договора по инициативе продавца (исполнителя, производителя);
- 8) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права расторгнуть договор, заключенный на неопределенный срок с потребителем без уведомления его об этом, кроме случаев, установленных законом;
- 9) установлении неоправданно маленького 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 по собственному усмотрению или на основаниях, не указанных в договоре;
- 12) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права в одностороннем порядке изменять характеристики продукции, являющейся предметом договора;
- 13) определении цены товара на момент его поставки потребителю или предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) возможности увеличивать цену без предоставления потребителю права расторгнуть договор в случае увеличения цены сравнительно 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 приема им таких обязательств соблюдением лишних формальностей;
- 16) установлении обязанности потребителя исполнить все обязательства, даже если продавец (исполнитель, производитель) не исполнит своих;
- 17) предоставлении продавцу (исполнителю, производителю) права передавать свои права и обязанности по договору третьему лицу, если это может стать следствием уменьшения гарантий, возникающих 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 которой кредитор устанавливает право расторгнуть 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 предоставления ему в связи с этим права на расторжение договора.

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

Положения 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 если 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 таким с момента заключения договора. Если в положение вносятся изменения, такие изменения считаются действующими с момента их внесения.
8. Нечеткие или двусмысленные положения договоров с потребителями толкуются в интересах потребителя.
9. Если в результате применения условий договора, ограничивающих права потребителя, потребителю причинены убытки, они должны возмещаться виновным лицом в полном объеме.
Потребитель имеет право на возмещение убытков, причиненных 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, квалифицируемых 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 заключение сделки, на которую в другом случае он не согласился бы, такая практика вводит в заблуждение относительно:
 - 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 либо результаты и основные характеристики тестов или проверок товара;
 - 2) каких-либо предостережений относительно прямой или опосредствованной поддержки производителем продавца или продукции;
 - 3) цены или способа расчета цены или наличия скидок или других ценовых преимуществ;
 - 4) потребности в услугах, замене составляющих или ремонте;
 - 5) характера, атрибутов и прав продавца или его агента, в частности информации о его лице и активах, квалификации, статусе, наличии лицензии, афилированности и правах интеллектуальной или промышленной собственности, его отличиях и наградах;
 - 6) права потребителя или угрожающей ему опасности.Предпринимательская практика является такой, которая вводит в заблуждение, если при предложении продукции потребителю не предоставляется или предоставляется в нечеткий, непонятный или двусмысленный способ информация, необходимая для осуществления сознательного выбора.
3. Запрещаются, как вводящие 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, которые можно предусмотреть, учитывая предлагаемую цену и характеристики продукции;

- 2) предложение в целях реализации одной продукции к реализации другой;
 - 3) отказ от предъявления потребителю предлагаемого товара и приема заказа или непредоставление товара в течение разумного срока либо демонстрацию дефектного образца товара;
 - 4) недостоверное сообщение о наличии ограниченного количества товаров или в целях побуждения потребителей к принятию быстрого решения лишение их достаточного периода времени для принятия сознательного решения;
 - 5) предложение для свободной реализации продукции, изъятой из оборота или относительно оборота 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 уплачивает 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 прекращении соответствующего вида хозяйственной деятельности, тогда как это не отвечает действительности.
- Перечень форм предпринимательской практики, которая вводит в заблуждение, не является исчерпывающим.

4. Агрессивной считается предпринимательская практика, которая фактически содержит элементы принуждения, надоедания или ненадлежащего влияния и существенно влияет либо может повлиять на свободу выбора или поведение потребителя по приобретению продукции.

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

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

5. Как агрессивные запрещаются следующие формы предпринимательской практики:

- 1) создание впечатления, что потребитель не может оставить помещенного продавца (исполнителя) без заключения договора или осуществления оплаты;
- 2) осуществление длительных и/или периодических визитов в дом 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 прямого и недвусмысленного согласия 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. Указанные правила не могут противоречить законодательным актам.

Статья 21. Нарушение прав потребителей

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

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

3. Потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав.

Статья 23. Ответственность за нарушение законодательства о защите прав потребителей

1. При нарушении законодательства о защите прав потребителей субъекты хозяйствования сферы торгового и других видов обслуживания, в том числе ресторанного хозяйства, несут ответственность за:

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

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

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

4) изготовление или реализацию продукции, не соответствующей требованиям нормативных документов, нормативно-правовых актов по 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 не облагаемых налогом минимумов доходов граждан, а в случае, если в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов, — в размере пятидесяти не облагаемых налогом минимумов доходов граждан;

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 не облагаемых налогом минимумов доходов граждан, а в случае, если в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов, — в размере ста не облагаемых налогом минимумов доходов граждан;

6) реализацию опасного товара (яда, пестицидов, взрыво- и огнеопасных веществ и др.) без соответствующей 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 не облагаемых налогом минимумов доходов граждан, а в случае, если в соответствии с законом субъект хозяйственной деятельности не ведет обязательный учет доходов и расходов, — в размере двадцати не облагаемых налогом минимумов доходов граждан;

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

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

9) невыполнение или несвоевременное выполнение предписания должностных лиц специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей об устранении нарушений прав потребителей — в размере двадцати не облагаемых налогом минимумов доходов граждан;

10) реализацию товара, срок годности которого истек, — в размере двухсот процентов стоимости остатка полученной для реализации партии товара, но не менее пяти не облагаемых налогом 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 в отношении группы потребителей, — в размере от одного до десяти процентов стоимости выполненных работ (предоставленных услуг) за предыдущий календарный месяц, но не менее пяти не облагаемых налогом минимумов доходов граждан.

2. Суммы штрафов зачисляются в государственный бюджет.
Порядок их взыскания определяется Кабинетом Министров Украины.

3. При невыполнении в добровольном порядке субъектами хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, определенных в статье 26 настоящего Закона решений (постановлений) специально уполномоченного центрального органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей, его территориальных органов и их должностных лиц о наложении взыскания, принудительное выполнение таких решений (постановлений) осуществляется государственной исполнительной службой в порядке, установленном Законом Украины «Об исполнительном производстве».

Раздел III

Общественные организации потребителей (объединения потребителей)

Статья 24. Общественные организации потребителей (объединения потребителей)

1. В целях защиты своих законных прав и интересов потребители имеют право объединяться в общественные организации потребителей (объединения потребителей).
2. Объединения потребителей являются общественными организациями, осуществляющими 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 выпускаемых и реализуемых товаров и ценах на них;
 - 2) проводить самостоятельно или обращаться к уполномоченным государственным органам по проведению экспертизы и испытанию продукции;
 - 3) получать от органов исполнительной власти, органов местного самоуправления информацию, необходимую для реализации своих целей и задач;
 - 4) способствовать соответствующим государственным органам в осуществлении контроля за качеством продукции и обслуживания;
 - 5) оказывать юридическую и консультационную помощь потребителям согласно законодательству;
 - 6) вносить предложения по разработке нормативных документов, устанавливающих 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 временном приостановлении выпуска и реализации продукции, которая не соответствует установленным требованиям по качеству, о прекращении производства, изъятии из реализации продукции, составляющей опасность для жизни, здоровья и имущества граждан или наносящей ущерб окружающей природной среде, фальсифицированную и дефектную продукцию, а также о корректировке 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 до сведения потребителей.
- Решение суда, вступившее в законную силу, о признании действий продавца, производителя (предприятия, выполняющего их функции), исполнителя противоправными относительно 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, не являющихся членами общественных организаций потребителей (объединений потребителей);
- 11) обращаться в правоохранительные органы и органы исполнительной власти о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации продукции ненадлежащего качества;
- 12) информировать общественность о правах потребителей;
- 13) содействовать развитию международного сотрудничества в сфере защиты прав и интересов потребителей.

Раздел IV

Деятельность органов власти в сфере защиты прав потребителей

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

1. Специально уполномоченный центральный орган исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и его территориальные органы в Автономной Республике Крым, областях, городах Киеве и Севастополе осуществляют государственный контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, обеспечивают реализацию государственной политики по защите прав потребителей и имеют право:
 - 1) давать субъектам хозяйствования обязательные для выполнения предписания о прекращении нарушений прав потребителей;
 - 2) проверять у субъектов хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, качество продукции, соблюдение обязательных требований по безопасности продукции, а также соблюдение правил торговли и предоставления услуг; беспрепятственно посещать и обследовать в соответствии с законодательством любые производственные, складские, торговые и другие помещения этих субъектов. Порядок проведения таких проверок определяется специально уполномоченным центральным органом исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей;
 - 3) отбирать у субъектов хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, 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 проверяемый субъект хозяйствования возмещает понесенные за это расходы. Денежные средства возмещения расходов зачисляются в государственный бюджет. Порядок отбора таких образцов определяется Кабинетом Министров Украины;
 - 4) проводить контрольные проверки правильности расчетов с потребителями за

реализованную продукцию. В случае невозможности возврата продукции, которая была использована (получена) во время контрольной проверки, возмещение затрат относится на результаты деятельности субъектов хозяйствования. Порядок проведения таких проверок определяется Кабинетом Министров Украины;

5) получать бесплатно от проверяемых субъектов хозяйствования копии необходимых документов, характеризующих качество продукции, сырья, материалов, комплектующих изделий, которые используются для производства этой продукции;

б) прекращать отгрузку и реализацию товаров, не отвечающих требованиям нормативных документов, до устранения субъектами хозяйствования выявленных недостатков;

7) запрещать субъектам хозяйствования реализацию потребителям продукции:

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

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

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

г) на которую срок годности не указан или указан с нарушением требований нормативных документов, а также товаров, срок годности которых истек;

г) которая является фальсифицированной;

8) принимать решения о:

а) прекращении субъектами хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, реализации и производства продукции, не отвечающей требованиям нормативно-правовых актов и нормативных документов, — до устранения выявленных недостатков;

б) временном прекращении деятельности субъектов хозяйствования сферы торговли (секций, отделов), услуг, в том числе ресторанного хозяйства, складов предприятий оптовой и розничной торговли и организаций независимо от формы собственности, систематически реализующих товары ненадлежащего качества, нарушающих правила торговли и предоставления услуг, условия хранения и транспортировки товаров, — до устранения выявленных недостатков;

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 истекшим сроком действия средства измерительной техники, с помощью которых осуществляется обслуживание потребителей, с дальнейшим уведомлением об этом территориальных органов специально уполномоченного центрального органа исполнительной власти в сфере стандартизации, метрологии и сертификации;

10) подавать в суд иски о защите прав потребителей;

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

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

Дела об административных правонарушениях рассматриваются по местонахождению специально уполномоченного центрального органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей или его территориальных органов;

13) налагать на субъектов хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, взыскания, предусмотренные статьей 23 настоящего Закона, в

порядке, определяемом Кабинетом Министров Украины.

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

Статья 27. Полномочия других органов исполнительной власти по защите прав потребителей

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

Статья 28. Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей

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

- 1) рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
- 2) анализировать договоры, заключаемые продавцами (исполнителями, производителями) с потребителями, в целях выявления условий, которые ограничивают права потребителей;
- 3) при выявлении продукции ненадлежащего качества, фальсифицированной, опасной для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей природной среды срочно уведомлять об этом соответствующие территориальные органы по делам защиты прав потребителей, другие органы, осуществляющие контроль и надзор за качеством и безопасностью продукции;
- 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 приостанавливать реализацию продукции до предъявления информации, сопроводительных документов либо прекращать ее реализацию;
- 5) подготавливать представление в орган, который выдал разрешение на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении его действия или о досрочном аннулировании в случае систематического нарушения прав потребителей;
- 6) подавать в суд иски по защите прав потребителей.

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

1. Служебные лица органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, обязаны строго соблюдать требования законодательства. За

неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей служебные лица привлекаются к ответственности согласно законодательству.

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

1. Жалобы на решения органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, их служебных лиц, а также на действия таких лиц рассматриваются в порядке, определенном законодательством.
2. Подача жалобы не останавливает исполнение решения органа исполнительной власти, осуществляющего защиту прав потребителей, его служебных лиц, а также действий таких лиц.

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

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

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

1. Служебное лицо специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей при исполнении своих служебных обязанностей находится под защитой закона.
Государство гарантирует защиту жизни, здоровья, чести, достоинства и имущества служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и членов его семьи от преступных посягательств и других противоправных действий.
2. Все служебные лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей подлежат государственному обязательному страхованию за счет средств государственного бюджета.
Порядок и условия страхования служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей устанавливаются Кабинетом Министров Украины.
3. Оскорбление служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей, а также сопротивление, угроза, насилие и другие действия, которые препятствуют выполнению возложенных на него задач, влекут за собой установленную законом ответственность.

В случае увечья или инвалидности, произошедших в связи с исполнением служебных обязанностей, служебное лицо специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей получает компенсацию в размере от годового до пятилетнего денежного содержания в зависимости от степени утраты трудоспособности, а в случае его гибели по указанной причине семье погибшего выплачивается единовременная помощь в размере десятилетнего денежного содержания по последней должности.

Ущерб (убытки), причиненные имуществу служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей или членов его семьи в связи с исполнением им служебных обязанностей, компенсируются в полном объеме за счет средств государственного бюджета с последующим взысканием этой суммы с виновных лиц.

Раздел V

Заключительные положения

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

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

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

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

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

2) в соответствии со своей компетенцией обеспечить принятие нормативно-правовых актов, предусмотренных настоящим Законом;

3) привести свои нормативно-правовые акты в соответствие с настоящим Законом;

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

Президент Украины В.ЮЩЕНКО