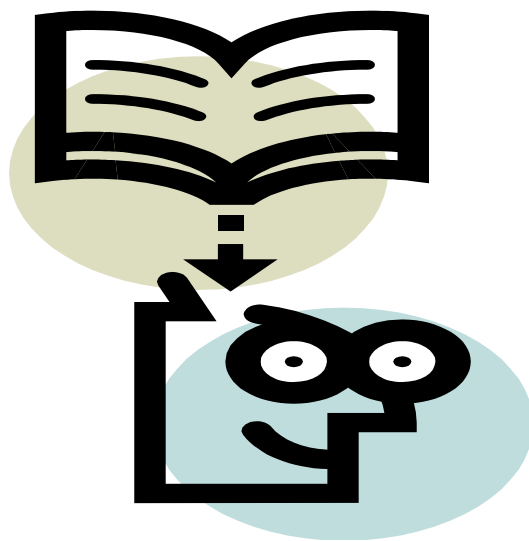


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський державний університет харчування та торгівлі



ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Навчальний посібник
у структурно-логічних схемах

для студентів спеціальності
076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

Харків
ХДУХТ
2019

УДК 366.5(075.8)
ББК 65.422-36
Х-28

Рецензенти:

д-р техн. наук, проф. О. М. Шаніна,
канд. техн. наук, доц. Н. В. Гревцева

Рекомендовано до друку вченою радою ХДУХТ,
протокол № 8 від 24 грудня 18 р.

Хацкевич Ю. М.

Х-28 Захист прав споживачів [Електронний ресурс] : навч. посібник у структурно-логічних схемах / Ю. М. Хацкевич, Г. А. Селютіна, О. Є. Скирда, Т. В. Щербакова. – Електрон. дані. – Х. : ХДУХТ, 2019. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM) ; 12 см. – Назва з тит. екрана.

ISBN 978-966-405-476-5

У навчальному посібнику послідовно викладено концепцію державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 та план заходів з її реалізації; надано характеристику основних термінів та понять, що містяться в Законі України «Про захист прав споживачів»; характеристику прав споживачів, захист яких гарантовано в Україні на державному рівні; перелічені головні функції Держпродспоживслужби України та наведено структуру цього органу; Проаналізовано законодавчі акти України, що регламентують захист таких прав споживачів: на задоволення основних потреб; на якість та безпеку товарів та послуг; права на вибір; права на інформованість. Надано рекомендації щодо складання позивів про порушення прав споживачів в Україні.

Навчальний посібник рекомендовано для студентів закладів вищої освіти, які навчаються за спеціальністю 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», а також для слухачів інституту післядипломного навчання.

УДК 366.5(075.8)
ББК 65.422-36

ISBN 978-966-405-476-5

© Хацкевич Ю.М., Селютіна Г.А.,
Скирда О.Є., Щербакова Т.В., 2019
© Харківський державний
університет харчування
та торгівлі, 2019

ЗМІСТ

Вступ	5
Тема 1. Державна політика України у сфері захисту прав споживачів	7
1.1. Концепція державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020	7
1.2. План заходів із реалізації політики України у сфері захисту прав споживачів	12
Запитання для самоперевірки	19
Тема 2. Закон України «Про захист прав споживачів»	21
2.1. Основні терміни та поняття	21
2.2. Права споживачів, що гарантовані Законом України «Про захист прав споживачів»	25
Запитання для самоперевірки	29
Тема 3. Захист прав споживачів державними органами	31
3.1. Основні функції державних органів	31
3.2. Обов'язки та права Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужби України)	36
Запитання для самоперевірки	43
Тема 4. Захист прав споживачів на якість та безпеку товарів	44
4.1. Законодавча база із захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів	44
4.2. Права споживачів на належну якість продукції	46
4.3. Захист прав споживачів у випадку купівлі товару з недоліками	46
4.3.1. Права споживачів у випадку купівлі товару з недоліками	47
4.3.2. Умови заміни товарів неналежної якості	49
4.4. Права споживача під час придбання товару належної якості	51
Запитання для самоперевірки	53

Тема 5. Захист прав споживачів на якість та безпеку послуг	55
5.1. Захист прав споживача у разі порушення умов договору під час виконання робіт (надання послуг)	55
5.2. Права споживачів за умов порушення термінів виконання робіт	56
5.3. Оформлення договору на надання послуг	57
5.4. Права споживачів у випадку виконання робіт з матеріалів замовника	59
Запитання для самоперевірки	61
Тема 6. Захист прав споживачів на вільний вибір	63
6.1. Законодавче забезпечення захисту прав споживачів на вибір	63
6.2. Захист споживачів від нечесної та агресивної підприємницької діяльності	65
6.3. Боротьба з монополізмом в Україні	68
Запитання для самоперевірки	71
Тема 7. Захист прав споживачів на інформованість	73
7.1. Законодавче забезпечення захисту прав споживачів на інформованість	73
7.2. Поняття «інформація» і загальні вимоги до неї	74
7.3. Обов'язкова інформація про товар та його виробника	77
7.4. Обов'язкова інформація про харчовий продукт, надання послуги (виконання роботи)	78
7.5. Відповідальність за надання неналежної інформації	80
Запитання для самоперевірки	81
Тема 8. Правила оформлення скарг про порушення прав споживачів	83
8.1. Оформлення скарги в «Книгу відгуків та пропозицій»	83
8.2. Загальні правила оформлення претензій та позивних заяв щодо порушення прав споживачів	86
ЛІТЕРАТУРА	98

ВСТУП

Угода про асоціацію між Україною та Європейським союзом (21. 03. 2014 р.) є масштабним та комплексним документом, який охоплює сфери, що знаходяться в компетенції як європейських інституцій, так і держав-членів ЄС. Метою глави 20 «Захист прав споживачів», що міститься в цій угоді, є приведення системи захисту прав споживачів в Україні у відповідність до аналогічних систем держав-членів Європейського Союзу.

Згідно з ст. 417 Угоди про асоціацію Україна поступово наближає своє законодавство до *acquis* (з фр. – надбання, доробок, спадщина, здобуток) ЄС у сфері захисту прав споживачів, перелік яких визначається Додатком XXXIX до Угоди про асоціацію, при цьому уникаючи створення бар'єрів у торгівлі.

У 2018 році Кабінет Міністрів України планує вжити заходів до забезпечення проведення Європейською Комісією офіційного оцінювання відповідності Закону України «Про захист прав споживачів» відповідним актам законодавства ЄС.

Навчальний посібник «Захист прав споживачів» складено на основі діючих міжнародних законодавств та законів України, згідно навчального плану зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність».

Метою викладання дисципліни «Захист прав споживачів» є:

- формування у студентів світогляду фахівця на основі принципів консумеризму;
- ознайомлення з особливостями та перспективами організаційних заходів щодо захисту прав споживачів в Україні;
- державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 вивчення концепції року;
- вивчення та аналіз плану заходів з реалізації Концепції державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року;
- аналіз перспективних засобів діяльності з метою підвищення ефективності організації захисту прав споживачів в Україні;

– формування у студентів знань щодо особливостей практичної діяльності товаровознавця-експерта у галузі захисту прав споживачів.

Згідно з основною метою викладання, завданнями дисципліни «Захист прав споживачів» є :

– вивчення заходів щодо формування світової політики та політики окремих держав по забезпеченню захисту прав споживачів;

– аналіз ефективності впровадження різноманітних нововведень та засобів роботи відносно споживчої концепції України;

– ознайомлення зі структурою організацій, безпосередньо здійснюючих захист прав споживачів в Україні;

– визначення функцій, які виконують державні установи щодо впровадження політики України в сфері захисту прав споживачів;

– вивчення та аналіз законодавчої бази щодо діяльності органів по забезпеченню захисту прав споживачів в Україні;

– вивчення методів роботи обласних установ з захисту прав споживачів в Україні;

– аналіз перспективних засобів діяльності з метою підвищення ефективності організації захисту прав споживачів в Україні.

Вивчення курсу «Захист прав споживачів» відіграє важливу загальноосвітню, світоглядну та патріотичну роль у підготовці висококваліфікованих спеціалістів з питань захисту прав споживачів.

ТЕМА 1. ДЕРЖАВНА ПОЛІТИКА УКРАЇНИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1.1. Концепція державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020

Підписавши Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, ратифіковану Верховною Радою України у вересні 2014 року, Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС.

Розпорядженням КМУ № 217-р від 29 березня 2017 р. схвалено «Концепцію державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020». У документі проаналізовано проблеми, які потребує розв'язати впровадження концепції та накреслені основні завдання в сфері захисту прав споживачів.

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

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

В європейській практиці успішно здійснюються заходи з державної підтримки більш ефективного використання ресурсів у вирішенні питань інформування, консультування, споживчої освіти, визначення загроз, моніторингу ринку.

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

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

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

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

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

Тож під час розроблення та прийняття законодавчих актів необхідно врахувати такі міжнародні документи із питань захисту прав споживачів, як Керівні принципи ООН для захисту прав споживачів, Хартія основних прав Європейського Союзу, директиви ЄС з актуальних проблем захисту прав споживачів.

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

Основними завданнями Концепції є:

- гармонізація системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками ЄС;
- адаптація у повному обсязі національного законодавства з питань захисту прав споживачів до законодавства ЄС відповідно до зобов'язань України, передбачених Угодою про асоціацію;
- забезпечення конституційних гарантій безпеки та якості споживання, в тому числі шляхом унеможливлення зниження досягнутого рівня захисту прав споживачів;
- створення умов для впровадження та розвитку споживчої освіти всіх рівнів, підвищення рівня споживчої грамотності;
- забезпечення впровадження прозорих та ефективних механізмів взаємодії державних органів, органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань споживачів, представників бізнесу у сфері здійснення захисту прав споживачів;
- удосконалення інформації для споживачів про товари та послуги на споживчому ринку, яка повинна бути доступною, об'єктивною, достовірною та

своєчасно наданою в тому числі інформація, що надається з використанням Інтернету, для попередження про потенційні ризики і небезпеку споживання;

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

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

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

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

- забезпечення поширення дії Закону України «Про захист прав споживачів» на всі види товарів, послуг і робіт для споживачів;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Розв'язання проблем можливе шляхом застосування комплексного підходу до вирішення питань захисту прав споживачів, що передбачає розвиток та взаємодію всіх складових системи захисту прав споживачів в Україні.

Зокрема правове забезпечення, державний захист прав споживачів, ринковий та громадський захист прав споживачів мають бути засновані на таких принципах: превентивність дій, прозорість діяльності державних органів, пріоритетність інтересів споживачів над відомчими інтересами, непорушність конституційних прав споживачів, цілісність системи захисту прав споживачів в Україні з урахуванням усіх видів товарів, робіт і послуг.

Реалізація Концепції передбачає:

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

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

- створення дієвих систем консультування споживачів, підвищення рівня загальної правової грамотності, ступеня поінформованості, впевненості та впливовості споживачів на розвиток внутрішнього ринку;
- забезпечення пріоритетності потреб споживачів;
- створення умов для розвитку споживчої освіти всіх рівнів;
- стабільний розвиток внутрішнього ринку;
- компенсацію шкоди, завданої споживачам у разі порушення їх прав;
- ефективне реагування на звернення та скарги споживачів;
- підвищення ролі організацій громадянського суспільства, які представляють інтереси споживачів і залучені до розв’язання суспільно важливих проблем;
- координацію діяльності органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з питань захисту прав споживачів;
- підвищення кваліфікації фахівців та рівня державного управління у сфері захисту прав споживачів;
- забезпечення ефективності реформи системи захисту прав споживачів відповідно до Стратегії сталого розвитку «Україна-2020» та її реалізації за участю громадських об’єднань споживачів.
- Концепцію передбачається реалізувати протягом 2017–2020 років.

1.2. План заходів із реалізації політики України у сфері захисту прав споживачів

Усвідомлюючи важливість Концепції державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року розпорядженням КМУ від 27 грудня 2017 р. № 983-р було затверджено план заходів з її реалізації.

План заходів складається з таких рубрик:

1. Удосконалення законодавства України в сфері захисту прав споживачів.
2. Розвиток взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими об’єднаннями споживачів, представниками бізнесу.

3. Інформаційна підтримка споживачів.

4. Освітні та просвітні програми з питань захисту прав споживачів

1. Удосконалення законодавства України у сфері захисту прав споживачів

**ГОЛОВНОЮ МЕТОЮ УДОСКОНАЛЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА
Є ПОВНА ІМПЛЕМЕНТАЦІЯ ПОЛОЖЕНЬ ЄВРОПЕЙСЬКОГО
ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ
У РАМКАХ НОРМАТИВНО - ПРАВОВОГО ПОЛЯ УКРАЇНИ**

**Головні заходи з удосконалення законодавства України
у сфері захисту прав споживачів:**

1. Забезпечення супроводження у Верховній Раді України проекту Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів» (реєстраційний номер 5548). Індикатор виконання – прийняття Закону України.

2. Забезпечення супроводження у Верховній Раді України проектів Законів України: Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг (реєстраційний номер 2456-д); Про страхування (реєстраційний номер 1797-1); Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів (реєстраційний номер 3670); Про Фонд гарантування страхових виплат за договорами страхування життя (реєстраційний номер 0958); Про фінансовий лізинг (реєстраційний номер 6395); Про кредитні спілки (реєстраційний номер 6405). Індикатор виконання – прийняття Законів України.

3. Вжиття заходів до забезпечення проведення Європейською Комісією офіційного оцінювання відповідності Закону України «Про захист прав споживачів» відповідним актам законодавства ЄС. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку, МЗС. Індикатор виконання - надіслання до Європейської Комісії в установленому порядку відповідного звернення.

4. Подання в установленому порядку на розгляд Кабінету Міністрів України за результатами офіційного оцінювання, проведеного Європейською Комісією, у разі потреби пропозицій щодо внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів». Індикатор виконання – приведення Закону України «Про захист прав споживачів» відповідно до актів законодавства ЄС у разі потреби.

5. Розроблення проекту закону щодо внесення змін до деяких законодавчих актів, у якому передбачити: імплементацію законодавчих актів Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів, зокрема директив, передбачених Угодою про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони; поширення дії Закону України «Про захист прав споживачів» на всі види продукції (харчової та нехарчової), послуг і робіт для споживачів; створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів; сприяння розвитку системи незалежних досліджень рівня якості та безпеки товарів, робіт і послуг на споживчому ринку; захист прав споживачів у сфері електронної торгівлі; захист прав вразливих категорій споживачів, зокрема осіб з вадами розумового та фізичного розвитку. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку заінтересовані центральні органи виконавчої влади громадські об'єднання споживачів (за згодою). Індикатор виконання – подання на розгляд Кабінету Міністрів України проекту Закону України.

2. Розвиток взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями споживачів, представниками бізнесу

**ГОЛОВНОЮ МЕТОЮ ЗАХОДІВ Є РЕФОРМУВАННЯ
ТА РОЗВИТОК СИСТЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ
ЗА УЧАСТЮ ГРОМАДСЬКИХ ОБ'ЄДНАНЬ СПОЖИВАЧІВ
ТА ПРЕДСТВАНІКІВ БІЗНЕСУ**

Головні заходи:

1. Проведення семінарів для представників громадських об'єднань споживачів та суб'єктів господарювання (виробників, імпортерів та розповсюджувачів продукції) з метою обговорення питання необхідності додержання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів. Відповідальні за виконання – Держпродспоживслужба, Нацкомфінпослуг (за згодою), Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою). Індикатор виконання – розміщення звіту про проведені семінари на офіційному веб-сайті Держпродспоживслужби

2. Проведення нарад, семінарів, засідань за круглим столом щодо обговорення проблемних питань у сфері захисту прав споживачів та шляхів їх вирішення. Відповідальні за виконання – Держпродспоживслужба, Мінекономрозвитку, інші заінтересовані центральні органи виконавчої влади, Нацкомфінпослуг (за згодою), НКРЕКП (за згодою), органи місцевого самоврядування (за згодою), громадські об'єднання споживачів (за згодою). Індикатор виконання – проведення нарад, семінарів, засідань за круглим столом.

3. Вивчення європейського досвіду щодо створення та функціонування консультаційних центрів для споживачів. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку, Мінагрополітики, Держпродспоживслужба, Нацкомфінпослуг (за згодою), НКРЕКП (за згодою), Антимонопольний комітет, НКРЗІ (за згодою), Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою), громадські об'єднання споживачів (за згодою). Індикатор виконання – подання на розгляд Кабінету Міністрів України пропозицій щодо доцільності створення консультаційних центрів для споживачів в Україні.

4. Включення до програм соціально-економічного та культурного розвитку питань захисту прав споживачів. Відповідальні за виконання – органи місцевого самоврядування (за згодою), громадські об'єднання споживачів (за згодою). Індикатор виконання – затверджені програми

3. Інформаційна підтримка споживачів

ГОЛОВНОЮ МЕТОЮ ЗАХОДІВ Є СТВОРЕННЯ ДІЄВИХ ПРАКТИК ІНФОРМУВАННЯ ТА КОНСУЛЬТУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ

Головні заходи з інформаційної підтримки споживачів:

1. Забезпечення функціонування системи оперативного взаємного сповіщення про продукцію, що становить серйозний ризик. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку, ДФС, інші заінтересовані центральні органи виконавчої влади. Індикатор виконання – функціонування інформаційної системи про продукцію, що становить серйозний ризик.

2. Створення на офіційних веб-сайтах державних органів окремих розділів для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку Мінагрополітики, МОЗ, МОН, Держпродспоживслужба, Нацкомфінпослуг (за згодою), НКРЕКП (за згодою), НКРЗІ (за згодою). Індикатор виконання – постійна інформаційна підтримка споживачів.

3. Надання органам місцевого самоврядування рекомендацій щодо створення на власних офіційних веб-сайтах окремих розділів для висвітлення актуальних питань у сфері захисту прав споживачів. Відповідальні за виконання – Мінекономрозвитку, органи місцевого самоврядування (за згодою). Індикатор виконання – постійна інформаційна підтримка споживачів.

4. Виготовлення та розповсюдження друкованих інформаційних матеріалів для громадян щодо їх прав як споживачів. Відповідальні за виконання – Держпродспоживслужба, Мінекономрозвитку. Індикатор виконання – постійна інформаційна підтримка споживачів.

5. Створення консультаційно-інформаційних служб «гаряча лінія» з питань захисту прав споживачів в місцевих органах виконавчої влади. Відповідальні за виконання – місцеві держадміністрації. Індикатор виконання – створені консультаційно-інформаційні служби «гаряча лінія».

6. Висвітлення на офіційному веб-сайті Держпродспоживслужби публікацій щодо випробувань споживчих товарів, проведених в акредитованих лабораторіях на замовлення громадських об'єднань споживачів, та сприяння розміщенню таких публікацій у засобах масової інформації. Відповідальні за виконання – Держпродспоживслужба, Індикатор виконання – постійна інформаційна підтримка споживачів.

7. Проведення аналізу звернень споживачів структурними підрозділами з питань захисту прав споживачів при виконавчих органах місцевих рад. Відповідальні за виконання – органи місцевого самоврядування (за згодою). Індикатор виконання – надання Мінекономрозвитку інформації про результати аналізу звернень споживачів.

4. Освітні та просвітні програми з питань захисту прав споживачів

ГОЛОВНОЮ МЕТОЮ ЗАХОДІВ Є СТВОРЕННЯ ДІЄВИХ СИСТЕМ ПІДВИЩЕННЯ СПОЖИВЧОЇ ГРАМОТНОСТІ ТА СПОЖИВЧОЇ ОСВІТИ

Головні заходи зі створення освітніх та просвітніх програм з питань захисту прав споживачів:

1. Забезпечення розроблення професійних програм підвищення кваліфікації державних службовців органів виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів та посадових осіб органів місцевого самоврядування, з урахуванням європейського та міжнародного досвіду. Відповідальні за виконання – НАДС, МОН, Мінекономрозвитку, Мінагрополітики, Держпродспоживслужба, органи місцевого самоврядування

(за згодою), Національна академія державного управління при Президентові України (за згодою), Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою), інші заклади освіти (за згодою), громадські об'єднання споживачів (за згодою). Індикатор виконання – розроблені професійні програми.

2. Проведення навчання з питань захисту прав споживачів державних службовців центральних та місцевих органів виконавчої влади, посадових осіб органів місцевого самоврядування. Відповідальні за виконання – НАДС Національна академія державного управління при Президентові України (за згодою), Держпродспоживслужба, інші заінтересовані органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування (за згодою), Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою), інші заклади освіти (за згодою). Індикатор виконання – забезпечення органів виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів, та органів місцевого самоврядування кваліфікованими кадрами.

3. Підготовка та видання навчальних посібників (матеріалів) з питань захисту прав споживачів. Відповідальні за виконання – МОН, Мінекономрозвитку, Держпродспоживслужба, Нацкомфінпослуг (за згодою), органи місцевого самоврядування (за згодою), громадські об'єднання споживачів (за згодою), Київський національний торговельно-економічний університет (за згодою). Індикатор виконання – забезпечення закладів освіти навчальними матеріалами.

4. Удосконалення та затвердження навчальних програм курсу за вибором «Основи споживчих знань» для початкової, основної та старшої школи. Відповідальні за виконання – МОН, Інститут модернізації змісту освіти (за згодою). Індикатор виконання – затверджені навчальні програми для закладів загальної середньої освіти курсу за вибором «Основи споживчих знань».

5. Організація та проведення конкурсу «Молодь тестує якість». Відповідальні за виконання – МОН, Інститут модернізації змісту освіти. Індикатор виконання – проведення конкурсу «Молодь тестує якість».

6. Включення в навчальну програму з громадянської освіти для 10–11 класів закладів загальної середньої освіти питань щодо споживчих знань.

Відповідальні за виконання – МОН. Індикатор виконання – підвищення споживчої освіти в закладах загальної середньої освіти.

7. Розроблення методичних рекомендацій з питань споживчої освіти для вчителів закладів загальної середньої освіти. Відповідальні за виконання – МОН, Інститут модернізації змісту освіти (за згодою). Індикатор виконання – підвищення споживчої освіти в закладах загальної середньої освіти.

8. Проведення семінарів з питань споживчої освіти для методистів інститутів післядипломної педагогічної освіти. Відповідальні за виконання – МОН, Інститут модернізації змісту освіти (за згодою), Національна академія педагогічних наук (за згодою). Індикатор виконання – підвищення кваліфікації методистів інститутів післядипломної педагогічної освіти у сфері захисту прав споживачів.

9. Розроблення освітніх програм підготовки фахівців освітнього рівня бакалавр, магістр за спеціалізацією «Експертиза товарів та послуг». Відповідальні за виконання – заклади вищої освіти (за згодою), МОН). Індикатор виконання – підготовка фахівців у сфері захисту прав споживачів.

Запитання для самоперевірки:

1. Які міжнародні документи з питань захисту прав споживачів необхідно врахувати під час розроблення та прийняття законодавчих актів України?

2. Що є метою «Концепції державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020»?

3. Перелічить основні завдання «Концепції державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020».

4. Що передбачає реалізація «Концепції державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020»?

5. Які рубрики містить план заходів з реалізації «Концепції державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020»?

6. Які заходи передбачено в рубриці «Удосконалення законодавства України в сфері захисту прав споживачів»?

7. Які заходи передбачено в рубриці «Розвиток взаємодії між державними органами, органами місцевого самоврядування, громадськими об'єднаннями споживачів, представниками бізнесу.»?

8. Які заходи передбачено в рубриці «Інформаційна підтримка споживачів»?

9. Які заходи передбачено в рубриці «Освітні та просвітні програми з питань захисту прав споживачів»?

10. У який термін має бути реалізовано «Концепцію державної політики України у сфері захисту прав споживачів на період до 2020»?

ТЕМА 2. ЗАКОН УКРАЇНИ «ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ»

2.1. Основні терміни та поняття

Закон України «Про захист прав споживачів» було прийнято Верховною Радою України 12 травня 1991 року. До основних правових питань, що регламентуються Законом відносяться:

- відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками й продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності;
- права та обов'язки споживачів;
- механізм захисту прав споживачів;
- гарантійні зобов'язання виробників й продавців товарів, виконавців робіт;
- основи реалізації державної політики України в сфері захисту прав споживачів;
- заборона нечесної підприємницької практики;
- судовий захист прав споживачів;
- права громадських організацій споживачів;
- діяльність органів влади у сфері прав споживачів;
- повноваження спеціально уповноваженого органу центральної влади у сфері захисту прав споживачів та інтересів споживачів і його територіальних органів.

За 27 років існування закону до нього внесено 28 змін, що вказує на недосконалість цього документу. Усвідомлюючи це Кабінет Міністрів України ініціює у 2019 році проведення Європейською Комісією офіційного оцінювання відповідності Закону України "Про захист прав споживачів" відповідним актам законодавства ЄС. Вже сьогодні, аналізуючи його вміст, фахівці визначають такі недоліки, в порівнянні з законодавством ЄС:

- формулювання поняття «споживач» є вужчим, аніж у законодавстві ЄС;

- погіршені порівняно з нормами ЄС вимоги стосовно питань про укладення споживачем договорів поза торговельними та офісними приміщеннями, при укладенні договору на відстані;
- не уведене поняття «дефектна продукція»;
- не відтворено норми ЄС про необхідність викладення попередньої інформації в зрозумілій та доступній для споживача формі;
- звужено коло суб'єктів відповідальності за неякісну продукцію (за нормами ЄС, поняття «виробник» включає і його представника, і переробника продукції, й імпортера, й дистриб'ютора);
- вузьке формулювання поняття «продукт»: продукція, послуги, роботи. (У законодавстві ЄС сюди ж відносяться майнові та немайнові права).

Закон України «Про захист прав споживачів» містить основні терміни та поняття, що вживаються у такому значенні:

Безпека продукції – відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції.

Введення продукції в обіг – дії суб'єкта господарювання, спрямовані на виготовлення або ввезення на митну територію України продукції з подальшою самостійною або опосередованною реалізацією на території України.

Виконавець – суб'єкт господарювання, який виконує роботу або надає послуги.

Виробник – суб'єкт господарювання, який виробляє товар або заявляє про себе як про виробника товару чи про виготовлення такого товару на замовлення, розміщуючи на товарі та/або на упаковці чи супровідних документах, що разом з товаром передаються споживачеві, своє найменування (ім'я), торгівельну марку або інший елемент, який ідентифікує такого суб'єкта господарювання; або імпортує товар.

Гарантійний строк – строк, протягом якого виробник (продавець, виконавець або будь-яка третя особа) бере на себе зобов'язання про здійснення безкоштовного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з введенням її в обіг.

Офісне приміщення – будь-яке приміщення (будівля тощо), в якому знаходиться суб'єкт господарювання або його філія, або його структурний підрозділ, або представництво.

Договір – усний чи письмовий правочин між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови за яких реалізується продукція. Підтвердженням вчинення усного правочину оформлюється квитанцією, товарним чи касовим чеком, квитком, талоном або іншим документом (розрахунковий документ).

Договір, укладений на відстані – договір, укладений продавцем (виконавцем) із споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку.

Договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями – договір, укладений зі споживачем особисто в місті, іншому ніж торговельні або офісні приміщення продавця.

Електронне повідомлення – інформація, надана споживачу через телекомунікаційні мережі, яка може бути будь-яким способом відтворена або збережена споживачем в електронному вигляді.

Засоби дистанційного зв'язку – телекомунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення, інформаційні мережі, зокрема Інтернет, які можуть використовуватися для укладання договорів на відстані.

Істотний недолік – недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижче наведених ознак:

- а) він взагалі не може бути усунений;
- б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;
- в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

Належна якість товару, роботи, або послуги – властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовах договору із споживачем.

Нечесна підприємницька практика – будь-яка підприємницька діяльність або бездіяльність, що суперечить правилам, торговим та іншим чесним звичаям та впливає, або може вплинути на економічну поведінку споживача щодо продукції.

Недолік – будь-яка невідповідність продукції вимогам нормативно-правових актів і нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до неї, а також інформації про продукцію, наданій виробником (виконавцем, продавцем).

Послуга – діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального, чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

Продавець – суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації

Продукція – будь-які вироби (товар), робота чи послуга, що виготовляються, виконуються чи надаються для задоволення суспільних потреб.

Реалізація – діяльність суб'єктів господарювання з продажу товарів (послуг, робіт).

Робота – діяльність виконавці, результатом якого є виготовлення товару або зміна його властивостей за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб.

Споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує, або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Споживчий кредит – кошти, що надаються кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції.

Строк (термін) придатності – строк (термін) визначений нормативно-правовими актами, нормативними документами, умовами договору, протягом якого у разі дотримання відповідних умов зберігання та/ або експлуатації чи споживання продукції її якісні показники і показники безпеки повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів, нормативних документів та умов договору.

Строк служби – календарний строк використання продукції за призначенням, починаючи від введення в обіг чи після ремонту, протягом якого виробник (виконавець) гарантує її безпеку та несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з його вини.

Торговельне приміщення – майновий комплекс, який займає окрему споруду (офісне приміщення) або який розміщено у спеціально призначеній та обладаній для торгівлі споруді, де суб'єкт господарювання здійснює діяльність з реалізації товару.

Фальсифікована продукція – продукція, виготовлена з порушенням технології або неправомірним використанням знака для товарів та послуг, чи копіювання форми, упаковки, зовнішнього оформлення, а так само неправомірним відтворенням товару іншої особи.

2.2. Права споживачів, що гарантовані Законом України «Про захист прав споживачів»

Основні права споживачів викладено у статті 4 закону.

Всі фізичні особи, які придбавають, замовляють, використовують продукцію, що реалізується на території України наділені правом на захист своїх прав державою, яке здійснюється спеціально уповноваженим органом виконавчої влади в сфері захисту прав споживачів – Держпродспоживслужбою України, його територіальними органами та місцеві органи самоврядування.

Згідно законодавству кожне звернення споживача у ці органи повинно бути розглянуте, а сам споживач має отримати відповідь про заходи, що були вжиті з метою захисту його прав.

Продукція та обслуговування на території України повинні бути належної якості. Це означає, що товари, роботи та послуги повинні відповідати вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовах договору із споживачем. При цьому умови договору із споживачем не мають зменшувати його права, що закріплені у нормативно-правових актах та погіршувати його становище.

Продукція, що реалізується в Україні повинна бути безпечною, тобто товари, роботи та послуги не мають становити будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції. Якщо за умов виконання встановлених правил використання, зберігання та транспортування продукція спричиняє чи може спричинити шкоду, то вона має бути виключена з обігу на ринку.

Кожній особі гарантовано право на отримання інформації про продукцію, її кількість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця). В свою чергу ця інформація має бути доступною, своєчасною та в повній мірі відображати фактичні властивості товару. Інформація має надаватися споживачеві до придбання товару, заказу послуги або роботи.



Рис. 2.1. Права споживачів, згідно із Законом України «Про захист прав споживачів»

Якщо споживачеві дефектної або фальсифікованої продукції, або продукції неналежної якості було нанесено збитки, то він має право на відшкодування майнової та моральної шкоди. Такі випадки передбачені як Законом України «Про захист прав споживачів», так і Цивільним кодексом України.

Відшкодуванню також підлягає шкода, що заподіяна продукцією життю та здоров'ю людини. Ця норма є закріпленою також у статті 22 Цивільного кодексу України, де мова йдеться про те, що особа, якій спричинено шкоди в наслідок порушення його громадських прав, має право на їх відшкодування.

Під збитками розуміють реальні (натуральні) втрати, які особа фактично понесла у зв'язку порушення її прав, а також витрати, які особа понесла для відновлення своїх прав (сплата послуг юриста, сплата поштових послуг, сплата вимушених поїздок в іншу місцевість та ін.).

Споживач, чиї права були порушені, має право на відшкодування моральних збитків (втрати нематеріального характеру), спричинених душевними чи фізичними стражданнями, або негативними явищами, що мали місце внаслідок незаконних, винних дій або бездіяльності виробника, виконавця або продавця. Ці втрати можуть виявитись у погіршенні стану здоров'я, зниженні ділової активності та ін.

Найважливішим правом, яке є гарантом й інших прав, є право звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених, невизнаних або спірних прав. Згідно статті 55 Конституції України, права та свободи людини та громадянина захищають судом. Право споживача – не виняток. При цьому споживач, що звертається до суду звільняється від сплати судового збору (державного мита).

Споживачі мають право об'єднуватись у громадські організації (об'єднання споживачів) з метою захисту своїх прав та інтересів. Ці об'єднання здійснюють свою діяльність згідно з Законом України «Про об'єднання громадян». Споживачі також мають інші права, встановлені законодавством про захист прав споживачів.

У той же час згідно Закону споживачі зобов'язані:

1) перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій виробником (продавцем, виконавцем) документації на товар;

2) в разі необхідності роз'яснення умов та правил використання товару – до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця (виробника, виконавця) або до іншої вказаної в експлуатаційній документації особи, що виконує їх функції;

3) користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару (виконавцем) в експлуатаційній документації;

4) з метою запобігання негативним для споживача наслідкам використання товару – застосовувати передбачені виробником в товарі засоби безпеки з дотриманням передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації – дотримуватися звичайних розумних заходів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

Запитання для самоперевірки:

1. Як формулюється поняття «споживач» в Законі України «Про захист прав споживачів»?

2. Роз'ясніть значення терміну «безпека продукції».

3. Що таке «недолік»?

4. Надайте характеристику поняттю «істотний недолік».

5. Що означає термін «гарантійний строк»?

6. Що таке «строк (термін) придатності»?

7. Які правові питання регламентує Закон України «Про захист прав споживачів»?

8. Які недоліки, в порівнянні з законодавством ЄС, відмічають фахівці в Законі України «Про захист прав споживачів»?

9. Перелічіть та охарактеризуйте основні права споживачів, закріплені в Законі України «Про захист прав споживачів».

10. Які обов'язки споживачів наведені в Законі України «Про захист прав споживачів»?

ТЕМА 3. ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ

3.1. Основні функції державних органів

Захист прав споживачів державними органами закріплено у статті 5 закону.

Держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікацій, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життя.



Рис. 3.1. Функції державних органів влади в Україні

Стратегія Держави з захисту прав споживачів формується за допомогою законодавчих та нормативних актів, які мають враховувати загальноєвропейські законодавчі акти з цих питань.

Згідно ст. 29 Закону України «Про захист прав споживачів» службові особи органів виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів, зобов'язані суворо дотримуватися вимог законодавства. За невиконання, або неналежне виконання обов'язків службові особи притягаються до відповідальності згідно із законодавством.

Основні повноваження органів контролю за безпекою товарів та послуг:

– здійснювати контроль за дотриманням вимог до безпеки товарів (робіт, послуг);

– направляти приписи про усунення порушень вимог безпеки товарів (робіт, послуг), вимог про зняття з виробництва таких товарів (робіт, послуг), припинення випуску й продажу таких товарів (виконання робіт, надання послуг), припинення продажу товарів з закінченими термінами придатності й товарів (робіт), на які повинні бути встановлені строки придатності, але не встановлені, а також вимоги про призупинення продажу товарів (виконання робіт, надання послуг) за відсутності достовірної й достатньої інформації про товари (роботах, послугах), про вилучення їх із споживчого ринку та інформування про це споживачів;

– пред'являти позови в суди, арбітражні суди до виготовлювачів (виконавцям, продавцям) у випадку порушення ними вимог безпеки товарів (робіт, послуг).

Органи із захисту прав споживачів є структурними підрозділами місцевої адміністрації й мають наступні повноваження:

– розглядають скарги споживачів і консультують їх з питань захисту прав споживачів;

– аналізують договори, що містять продавцями (виготовлювачами, виконавцями) зі споживачами, для з'ясування умов, що обмежують права споживачів;

– сповіщають федеральні органи виконавчої влади, що здійснюють контроль за якістю й безпекою товарів (робіт, послуг), при виявленні товарів (робіт, послуг) неналежної якості, небезпечних для життя, здоров'я, майна споживача й навколишнього середовища;

– припиняють або припиняють продаж товарів (виконання робіт, надання послуг) не супроводжуються достовірною й достатньою інформацією, або із простроченими строками придатності, або без строків придатності, якщо встановлення цих строків обов'язково;

– захищають права споживачів (невизначеного кола споживачів) шляхом звернення до судів.

Органи державного екологічного контролю мають право:

– відвідувати підприємства, установи, організації, незалежно від їхньої форми власності й підпорядкування, включаючи військові частини та інші об'єкти Міністерства оборони;

– видавати дозволу на право викиду, скидання й розміщення шкідливих речовин;

– установлювати за узгодженням з органами санітарно-епідеміологічного нагляду нормативи викидів, скидань шкідливих речовин стаціонарними джерелами забруднення навколишнього природного середовища;

– призначати державну екологічну експертизу, забезпечувати контроль за виконанням її висновку;

– залучати винних осіб до адміністративної відповідальності, направляти матеріали про притягнення їх до адміністративної або кримінальної відповідальності;

– надавати позови в суд або арбітражний суд про відшкодування шкоди, заподіяної навколишньому природному середовищу, яка несе потенційну небезпеку для здоров'я людини;

– приймати рішення про обмеження, призупинення, припиненні роботи підприємств, споруд, інших об'єктів і будь-якої діяльності, що заподіює шкоду навколишньому природному середовищу і несе потенційну небезпеку для здоров'я людини.

Контроль за дотриманням антимонопольного законодавства та законодавства про захист економічної конкуренції здійснюється Антимонопольним комітетом України. Його правове становище визначене законами України: «Про обмеження монополізму та недопущення недобросовісної конкуренції у підприємницькій діяльності», «Про захист економічної конкуренції» та «Про Антимонопольний комітет України».

Антимонопольний комітет України в межах наданої йому компетенції має право:

– визначати межі товарного ринку, а також монопольне становище суб'єктів господарювання на ньому;

– видавати суб'єктам господарювання обов'язкові для виконання рішення про припинення порушень антимонопольного законодавства та про відновлення початкового становища, про примусовий поділ монопольних утворень;

– видавати органам влади, органам місцевого самоврядування, органам адміністративно-господарського управління та контролю обов'язкові для виконання рішення про скасування або зміну прийнятих ними неправомірних актів, про припинення порушень і розірвання укладених ними угод, що суперечать антимонопольному законодавству;

– вносити до органів влади обов'язкові для розгляду подання щодо скасування ліцензій, припинення операцій зовнішньоекономічної діяльності суб'єктів господарювання у разі порушення ними антимонопольного законодавства;

– накладати штрафи, застосовувати інші санкції у випадках, передбачених законом;

– приймати нормативно-правові акти відповідно до його компетенції, зокрема, з питань антиконкурентних узгоджених дій, зловживань монополієм (домінуючим) становищем на ринку, дискримінації органами влади, органами місцевого самоврядування, органами адміністративно-господарського управління та контролю, провадження у заявах про надання дозволу на економічну концентрацію суб'єктів господарювання, контролю за економічною концентрацією суб'єктів господарювання, провадження у справах про порушення антимонопольного законодавства, порядку виконання, перевірки, перегляду та оскарження рішень органів Антимонопольного комітету України, а також недобросовісної конкуренції, обов'язкові для виконання органами влади, органами місцевого самоврядування, органами адміністративно-господарського управління та контролю, суб'єктами господарювання, контролювати їх виконання, надавати роз'яснення щодо їх застосування.

Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками (Держлікслужба) є центральним органом виконавчої влади у сферах контролю якості та безпеки лікарських засобів, у тому числі медичних імунобіологічних препаратів, медичної техніки і виробів медичного призначення та обігу наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів, протидії їх незаконному обігу.

Всеукраїнський державний науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації (ДП «Укрметртестстандарт») виконує державних функцій у сфері стандартизації, метрології, сертифікації, підтвердження відповідності, управління якістю, державного нагляду за додержанням стандартів, норм і правил та державного метрологічного контролю та нагляду.

3.2. Обов'язки та права Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужби України)

Згідно з Постановою КМУ № 667 від 02. 09. 2015 року головним державним органом із захисту прав споживачів в Україні є Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба України).

До її складу входять:

1. Управління безпеки харчових продуктів та кормів.
2. Управління державного контролю.
3. Управління здоров'я та благополуччя тварин.
4. Управління фіто санітарної безпеки.
5. Управління контролю в сфері насінництва та розсадництва
6. Управління державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства.
7. Управління санітарних та ветеринарно-санітарних заходів на кордоні.

Основними завданнями Держпродспоживслужби є:

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

2) здійснення відповідно до закону державного ветеринарно-санітарного контролю, державного нагляду (контролю) за дотриманням санітарного законодавства, здоров'ям та благополуччям тварин, безпекою та окремими

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

3) здійснення контролю за виконанням фітосанітарних заходів;

4) здійснення ринкового нагляду в межах сфери своєї відповідальності;

5) здійснення метрологічного нагляду;

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

За результатами перевірок, здійснених працівниками Держпродспоживслужби у 2017 році за порушення законодавства у сфері захисту прав споживачів до адміністративної відповідальності притягнуто 1376 осіб на загальну суму 189693 грн, 644 суб'єкта господарювання із накладанням адміністративно-господарських санкцій на суму понад 4,29 млн грн.

У сфері контролю якості і безпеки нафтопродуктів перевірено 177 АЗС, з них у 61% встановлено порушення; у сфері контролю дотримання антитютюнового законодавства перевірено 230 суб'єктів господарювання, з них у 7,4% встановлено порушення; контроль за рекламою: досліджено понад 12 700 рекламоносіїв, виявлено 2019 порушення.

У сфері контролю за державними регульованими цінами здійснено 111 перевірок: застосовано адміністративногосподарських санкцій на 175000 грн, споживачам повернуто 5,3 млн грн.

За 2017 рік проведено 498700969 експертиз харчових продуктів тваринного походження за результатами яких до реалізації недопущено 30718 тон небезпечної продукції.

У галузі ветеринарії та безпечності харчових продуктів здійснено 7680 позапланових перевірок, 612 осіб піддано штрафу за порушення законодавства у галузі ветеринарної медицини та безпечності харчових продуктів, 60 657 грн стягнуто за результатами накладених штрафів за порушення законодавства щодо безпечності харчових продуктів.

У сфері правової роботи в 2017 році розроблено 39 євроінтеграційних нормативно-правових актів. Здійснено адаптацію 24 актів ЄС в рамках виконання угоди про асоціацію з ЄС. У поточному 2018 році планується провести адаптацію ще 54 актів ЄС.

На сьогодні погоджено 19 форм на експорт та 20 форм на імпорт міжнародних сертифікатів. З 24 країнами ведуться перемовини щодо експорту української продукції тваринного походження.

Співробітниками Держпродспоживслужби проводиться оптимізація лабораторної мережі, що задіяна в дослідженнях з якості та безпеки продуктів харчування: зменшено кількості районних лабораторій Держпродспоживслужби за рахунок створення міжрайонних лабораторій; з 01.01.2018 р. впроваджено процедури відеофіксації заходів контролю територіальними органами Держпродспоживслужби; пройшов випробування в рамках пілотного проекту та готується до тестового запуску в територіальних органах ІТ комплекс спрямований на синхронізацію роботи державних інспекторів, епізоотологів та лабораторій.

Повноваження Держпродспоживслужби за сферами діяльності:

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

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

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

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

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

У сфері здійснення державного ринкового нагляду:

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

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

- проводить перевірки характеристик продукції, в тому числі відбирає зразки продукції та забезпечує проведення їх експертизи (випробування);
- перевіряє додержання вимог щодо представлення продукції за місцем проведення ярмарку, виставки, показу чи демонстрації в інший спосіб продукції, яка не відповідає встановленим вимогам, а у визначених законом випадках видає приписи про негайне усунення порушень вимог щодо представлення такої продукції та приймає рішення про негайне припинення представлення цієї продукції за місцем проведення відповідного ярмарку, виставки, показу чи демонстрації в інший спосіб продукції, проводить перевірки виконання суб'єктами господарювання відповідних приписів та рішень;
- приймає у випадках та порядку, визначених законом, рішення про вжиття обмежувальних (корегувальних) заходів, здійснює контроль стану виконання суб'єктами господарювання цих рішень;
- здійснює моніторинг дій суб'єктів господарювання щодо вилучення з обігу та/або відкликання продукції, щодо якої прийнято рішення про вилучення з обігу та/або відкликання;
- вживає відповідних заходів до своєчасного попередження споживачів (користувачів) про виявлену небезпеку, яку становить продукція;
- вживає заходів до налагодження співпраці із суб'єктами господарювання стосовно запобігання чи зменшення ризиків, які становить продукція, надана цими суб'єктами господарювання на ринку;
- вживає у порядку, визначеному законом, заходів до притягнення до відповідальності осіб, винних у порушенні встановлених вимог;
- надсилає матеріали перевірок до правоохоронних органів для вирішення питань про притягнення до кримінальної відповідальності осіб, у діях яких містяться ознаки кримінального правопорушення;
- узагальнює результати здійснення ринкового нагляду, аналізує причини виявлених порушень, розробляє і вносить у встановленому порядку пропозиції щодо перегляду встановлених вимог, якщо вони не забезпечують належного рівня захисту суспільних інтересів;

- забезпечує підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації посадових осіб, які здійснюють ринковий нагляд;
- розробляє і здійснює заходи, спрямовані на підвищення ефективності своєї діяльності із здійснення ринкового нагляду;
- інформує державні органи, органи місцевого самоврядування та громадськість про результати здійснення ринкового нагляду.

У сфері здійснення метрологічного нагляду:

- перевіряє діяльність суб'єктів господарювання щодо додержання ними метрологічних вимог;
- подає законодавчо регульовані засоби вимірювальної техніки, що перебувають в експлуатації, для інспекційної повірки у випадках, передбачених законодавством;
- перевіряє кількість фасованого товару в упаковках під час його фасування та продажу.

У сфері контролю реклами:

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

У сфері контролю законодавства про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення:

- застосовує фінансові санкції до суб'єктів господарювання за порушення законодавства.

У сфері дотримання вимог щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін:

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

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

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

СТРУКТУРА ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ

ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБИ В ХАРКІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

1. Начальник управління.

2. Перший заступник:

А. Управління безпеки харчових продуктів та ветеринарії: відділ безпеки харчових продуктів; відділ державного контролю; відділ організації протиепізоотичної роботи.

Б. Управління фітосанітарної безпеки: відділ карантину рослин; відділ фіто санітарних заходів на кордоні; відділ контролю за обігом засобів захисту рослин; відділ прогнозування, фіто санітарної діагностики та аналізу ризиків.

В. Управління контролю в сфері насінництва і розсадництва: відділ нагляду в рослинництві та розсадництві; відділ атестації, сертифікації та аналітичної роботи.

Г. Управління державного нагляду за дотриманням санітарного законодавства: відділ санітарно-епідеміологічного нагляду та організації розслідування спалахів; відділ безпеки середовища життєдіяльності.

3. Другий заступник:

А. Сектор контролю за регульованими цінами.

Б. Відділ фінансового та організаційного забезпечення.

В. Управління захисту споживачів: відділ ринкового нагляду, відділ метрологічного нагляду; відділ контролю в сфері торгівлі, робіт та послуг; сектор контролю за рекламою, дотриманням антитютюнового законодавства та пробірного контролю.

4. Підлеглі безпосередньо начальнику управління:

А. Сектор правового забезпечення.

Б. Сектор управління персоналом.

В. Внутрішній аудитор.

Запитання для самоперевірки:

1. Які державні органи в Україні виконують законодавчі функції?
2. Які державні органи в Україні виконують виконавчі функції?
3. Перелічить основні повноваження органів контролю за безпекою товарів та послуг.
4. Які повноваження мають органи державного екологічного контролю?
5. Які права має Антимонопольний комітет України?
6. Які повноваження має Держлікслужба України?
7. Які функції виконує ДП «Укрметртестстандарт»?
8. Який державний орган в Україні є головним із захисту прав споживачів?
9. Які підрозділи входять до складу Держпродспоживслужби України?
10. Надайте характеристику основних завдань Держпродспоживслужби.
11. Які повноваження має Держпродспоживслужба України у сфері здійснення державного нагляду (контролю) за дотримання законодавства про захист прав споживачів?
12. Які повноваження має Держпродспоживслужба України у сфері здійснення державного ринкового нагляду?
13. Які повноваження має Держпродспоживслужба України у сфері здійснення метрологічного нагляду?
14. Які повноваження має Держпродспоживслужба України у сфері контролю реклами?
15. Які повноваження має Держпродспоживслужба України у сфері дотримання вимог щодо формування, встановлення та застосування державних регульованих цін?

ТЕМА 4. ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ЯКІСТЬ ТА БЕЗПЕКУ ТОВАРІВ

4.1. Законодавча база із захисту прав споживачів на якість та безпеку товарів

Згідно Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (зі змінами № 2264- VIII від 21. 12. 2017 р.) застосовуються такі поняття:

Харчовий продукт – речовина або продукт (неперероблений, частково перероблений або перероблений), призначені для споживання людиною. До харчових продуктів належать напої (в тому числі вода питна), жувальна гумка та будь-яка інша речовина, що спеціально включена до харчового продукту під час виробництва, підготовки або обробки.

Термін «харчовий продукт» не включає: корми; тварин, які не призначені для споживання людиною живими; рослини (до збору врожаю); лікарські засоби; косметичні продукти; тютюн і тютюнові вироби; наркотичні і психотропні речовини у межах визначень.

Безпечний харчовий продукт – харчовий продукт, який не справляє шкідливого впливу на здоров'я людини та є придатним для споживання.

Небезпечний харчовий продукт – харчовий продукт, що є шкідливим для здоров'я та/або непридатним для споживання.

Під час встановлення небезпечності харчового продукту враховуються: звичайні умови використання харчового продукту споживачем, кожна стадія його виробництва, переробки та обігу; інформація, надана споживачеві, зокрема про маркування включно з інформацією про дату кінцевого продажу, та інша загальнодоступна споживачеві інформація про уникнення негативних для здоров'я наслідків, пов'язаних з харчовим продуктом чи категорією харчових продуктів.

Під час встановлення шкідливості харчового продукту для здоров'я враховуються: можливий короткостроковий чи довгостроковий вплив харчового продукту на здоров'я людини, яка його споживає, та на майбутні

покоління; можливий накопичувальний ефект токсичності; особлива чутливість організму окремої категорії споживачів, якщо харчовий продукт призначений для цієї категорії споживачів.

Належна якість товару, роботи, або послуги – властивість продукції, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції у нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовах договору із споживачем.

Основні Закони України, що регламентують захист прав споживачів на безпеку та якість товарів:

- Закон України «Про захист прав споживачів» (актуалізація 10. 01. 2019 р.);
- Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів і продовольчої сировини» (зі змінами № 2264-VIII від 21. 12. 2017 р.);
- Постанова Кабінету Міністрів України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення, або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» (редакція від 20. 09. 2015 р.);
- Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення» (редакція від 28. 12. 2015 р.);
- Закон України «Про стандартизацію» (зі змінами № 2581-VIII від 02. 10. 2018 р.);
- Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (зі змінами № 2264-VIII від 21. 12. 2017 р.);
- Закон України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» (зі змінами № 320-VIII (320-19) від 09. 04. 2015 р.);
- Закон України «Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин» (зі змінами № 2530-VIII від 06. 09. 2018 р.);
- Закон України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» (№ 8450 від 06. 12. 2018 р.).

4.2. Права споживачів на належну якість продукції

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

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

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

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

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

Забороняється введення в обіг фальсифікованої продукції.

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

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

4.3. Захист прав споживачів у випадку купівлі товару з недоліками

Недолік – це невідповідність товару вимогам стандарту, умовам договору або звичайно пропонованим вимогам до якості товару.

Явні недоліки – це недоліки, які виявляються при прийнятті, купівлі та огляді товару.

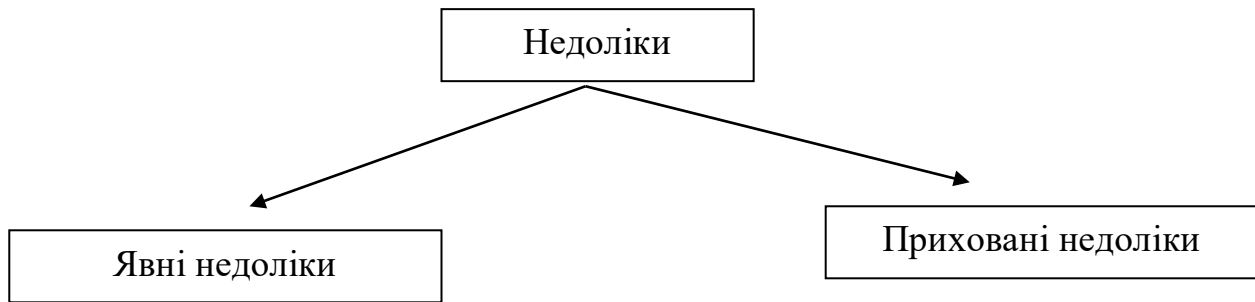


Рис. 4.1. Види недоліків

Приховані недоліки – це недоліки, які виявляються тільки в процесі експлуатації, зберігання або вживання товару.

Істотний недолік – недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника (продавця, виконавця), після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з нижче наведених ознак:

- а) він взагалі не може бути усунутий;
- б) його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;
- в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором.

4.3.1. Права споживачів у випадку купівлі товару з недоліками.

Споживач у разі виявлення недоліків товару протягом гарантійного строку має право вимагати:

- 1) пропорційного зменшення ціни
- 2) безплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Продавець, що задовольняє вимоги споживача у разі виявлення недоліків товару протягом гарантійного строку зобов'язані прийняти товар у споживача і задовільнити його вимоги.

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

Споживач у разі виявлення істотних недоліків товару протягом гарантійного строку має право вимагати:

- 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- 2) вимагати заміни товару на такий же товар або аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника) товарів.

За наявністю товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, а вразі виникнення потреб в перевірці якості – протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін.

Споживач у разі виявлення недоліків непродуктованих товарів, що перебували у використанні та були реалізовані через комісійні торговельні підприємства має право вимагати:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

Перелічені вимоги задовольняються за згодою продавця.

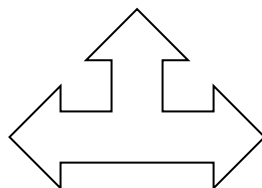
Продавець і виробник під час продажу (реалізації) товару зобов'язаний інформувати споживача про підприємства, що задовольняють вимоги.

За ненадання інформації про підприємства, що задовольняють вимоги, встановлюється відповідність згідно із статтями 15 та 23 Закону України «Про захист прав споживачів».

4.3.2. Умови заміни товарів неналежної якості.

Розрахунок вартості товару з недоліками під час його заміни

Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться



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

При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни – виходячи з вартості товару на час купівлі

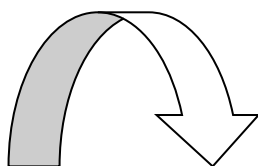
Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів

У разі придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов'язаний замінити їх на товар належної якості або повернути споживачеві сплачені ним гроші, якщо недоліки виявлено у межах строку придатності.

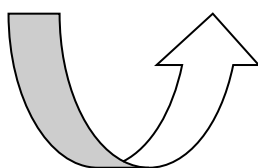
Вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документу, а що до товарів, на які встановлено гарантійний строк, технічного паспорту чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

При пред'явленні споживачем вимог про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунені протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за домовленістю сторін в інший строк.

Термін подання скарг



Подання скарг споживачами, щодо придбання товарів з недоліками, здійснюється у термін 14 днів з дня купівлі товару (у разі відсутності гарантійного строку)



Подання скарг споживачами, щодо придбання товарів з недоліками, здійснюється протягом встановленого гарантійного строку

Рис. 4.2. Термін подання скарг споживачами, щодо придбання товарів з недоліками

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Перелік таких товарів наведено у Постанові КМУ № 172 від 19. 03. 1994 р.

Перелік товарів, з яких утворюється обмінний фонд, згідно до постанови Кабінету Міністрів України 19 березня 1994 р. № 172 наведено нижче:

Телевізори, мікрохвильові печі, магнітоли, кухонні машини, магнітофони, в'язальні машини, радіоприймачі, пилососи, холодильники, електропраски, морозильники, електроміксери, пральні машини, електросоковижималки, апарати телефонні, у тому числі мобільного зв'язку, персональні комп'ютери та комплектуючі частини до них, апаратура для відеозапису та відтворення зображення і звуку, електрочайники, електрофени, електрокавоварки.

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

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

Перелік сезонних товарів, гарантійні терміни за якими обчислюються з початку відповідного сезону, згідно до постанови Кабінету Міністрів України 19 березня 1994 р. № 172, наведено нижче:

Одяг, хутряні та інші вироби:

весняно-літнього асортименту – з 1 квітня;

осінньо-зимового асортименту – з 1 жовтня.

Взуття зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня.

Взуття весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня та з 15 вересня по 15 листопада.

Взуття літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня.

Споживач має право пред'явити виробнику (продавцю) вимогу про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного строку. **Ця вимога може виставлятися протягом установленого строку служби, а якщо такий не встановлено – протягом десяти років, якщо в товарі було виявлено недоліки (істотні недоліки), допущені з вини виробника.**

4.4. Права споживача під час придбання товару належної якості

Стаття 9 Закону «Про захист прав споживачів» встановлює право споживача на обмін непродуктивного товару належної якості на аналогічний товар якщо товар не підійшов йому за формою, габаритам, розцвіченню,

розміру, фасону або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

Вимоги про обмін товару ставляться тільки продавцеві, у якого був придбаний даний товар.

Продавець повинен обміняти товар, якщо:

- товар не був у вживанні;
- збережений його товарний вид, споживчі властивості;
- збережено пломби, фабричні ярлики;
- у споживача є товарний або касовий чек на товар.

Споживач має право обміняти товар протягом 14 днів (не враховуючи дня його купівлі). Якщо товар необхідно встановити, підключити, то цей строк (14 днів) обчислюється з наступного дня після здійснення цих дій.

Але не всі непродовольчі товари належної якості підлягають обміну (поверненню).

Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну, поверненню (зі змінами, внесеними згідно з Постановами КМ № 1173 (1173-2005-п від 07.12.2005):

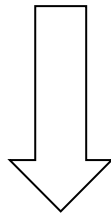
Продовольчі товари, лікарські препарати та засоби, предмети сангігієни.

Непродовольчі товари:

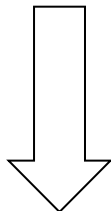
фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір, корсетні товари, парфюмерно-косметичні вироби, пір'яно-пухові вироби, дитячі іграшки м'які, дитячі іграшки гумові надувні, зубні щітки, мундштуки, апарати для гоління, помазки для гоління, розчіски, гребенці та щітки масажні, сурдини (для духових музичних інструментів), скрипічні підборіддя, рукавички, тканини, тюлегардинні і мереживні полотна, килимові вироби метражні, білизна натільна, білизна постільна, панчішно-шкарпеткові вироби, товари в аерозольній упаковці, друковані видання, лінійний та листковий металопрокат, трубна продукція, пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревноволокнисті та деревностружкові плити, фанера) і скло,

нарізані або розкромлені під розмір, визначений покупцем (замовником), аудіо-, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом, вироби з натурального та штучного волосся (перуки), товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо), інструменти для манікюру, педикюру (ножиці, пилочки тощо), ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органогенного утворення та напівдорогоцінного каміння.

Якщо в день звернення споживача до продавця що до обміну необхідного для заміни товару немає, то споживач має право розірвати договір купівлі-продажу, з поверненням сплаченої за товар суми



При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживчем провадяться виходячи з вартості товару на час його купівлі



Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернення грошей у день розірвання договору – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів

Рис. 4.3. Права споживача при розірванні договору купівлі-продажу

Запитання для самоперевірки:

1. Поясніть поняття «якість товару та послуг».
2. Поясніть поняття «безпека товару та послуг».
3. Поясніть поняття «недолік в якості товару та послуги».

4. Поясніть поняття «явний недолік» та «скритий недолік».
5. Які основні положення містить Закон України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» (зі змінами № 320-VIII (320-19) від 09.04.2015 р.)?
6. Перелічіть права споживачів на належну якість продукції.
7. Які права мають споживачі у випадку купівлі товару з недоліками?
8. Якими є умови заміни товарів неналежної якості?
9. У який термін здійснюється подання скарг споживачами, щодо придбання товарів з недоліками?
10. За яких умов споживач має право пред'явити виробнику (продавцю) вимогу про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного строку?
11. Які права мають споживачі при придбанні товару належної якості?
12. Назвіть обов'язкові вимоги при обміні (поверненні) товару належної якості.
13. Наведіть перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну, поверненню.
14. Які права мають споживачі при розірванні договору купівлі-продажу?

ТЕМА 5. ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ЯКІСТЬ ТА БЕЗПЕКУ ПОСЛУГ

5.1. Захист прав споживача у разі порушення умов договору під час виконання робіт (надання послуг)

Права споживача при порушенні умов договору.

Права споживача при виявленні недоліків у виконаній роботі (наданій послугі):

- безоплатного усунення недоліків;
- відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);
- безоплатного виготовлення іншої речі з однорідного матеріалу такої ж якості або повторного виконання роботи;
- відшкодування понесених їм витрат по усуненню недоліків виконаної роботи силами споживача або третіх осіб.

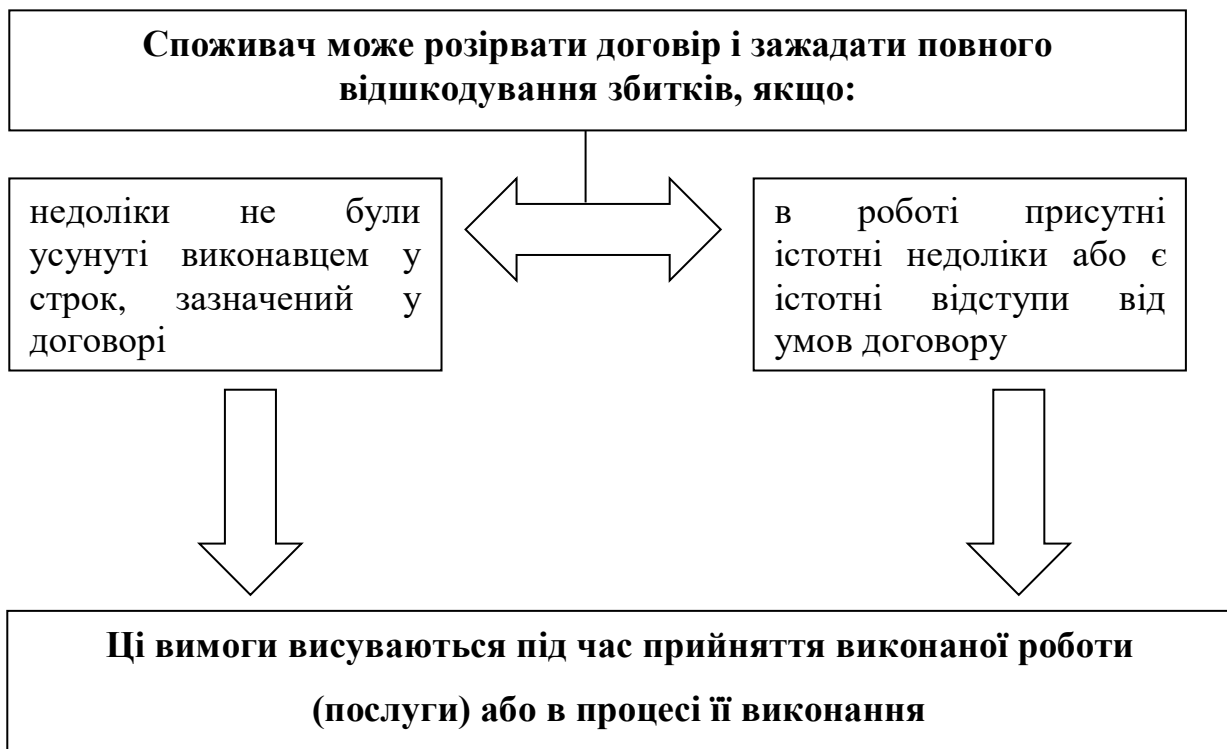


Рис. 5.1. Умови розірвання договорів про куплю-продаж робіт (послуг)

Після прийняття роботи (послуги) вимоги із приводу прихованих недоліків можуть бути пред'явлені пізніше: протягом гарантійного строку або протягом 6 місяців від дня прийняття виконаної роботи (зробленої послуги), якщо відсутній гарантійний строк.

Вимоги усунення недоліків у будові або іншому нерухомому майні, пред'являються протягом гарантійного строку, а в разі його відсутності – протягом 10 років.

Якщо вимоги по усуненню недоліків не були задовільне ні своєчасно, споживач має право висунути такі вимоги:

- відповідного зменшення ціни за виконану роботу (зроблену послугу);
- відшкодування понесених їм витрат по усуненню недоліків виконаної роботи (зробленої послуги) самотужки або третіми особами;
- розірвання договору про виконання роботи (надання послуги) і відшкодування збитків.

5.2. Права споживачів за умов порушення термінів виконання робіт

Строк у договорі на виконання роботи, надання послуги є одною з основних його умов.

Строк у договорі визначається календарною датою (періодом), до якої виконується робота (послуга), та датою (періодом), до якої виконавець зобов'язаний приступитися для виконання роботи (надання послуги).

Встановлені строки початку й закінчення робіт (надання послуг) змінюються тільки за згодою обох сторін, що склали договір.

Умови нарахування пені

Майнова відповідальність виконавця за порушення строків початку й закінчення виконання робіт (надання послуг) – сплата пені (Закон України «Про захист прав споживачів», ст. 10, п. 5).

Пеня сплачується виконавцем споживачеві за кожний день (година, якщо строк визначений у годинниках) у розмірі 3% від ціни виконаної роботи (зробленої послуги). Якщо вартість робіт (послуг) не була визначена в договорі, то пеня стягується у розмірі 3% від загальної вартості замовлення.

Розмір пені може бути встановлений більш високим, однак для цього необхідно угода сторін, укладена в письмовій формі.

Виконавець звільняється від сплати пені та відшкодування збитків, якщо виконавець доведе, що порушення строків виконання роботи (надання послуги) відбулося внаслідок непереборної сили, тобто настання такої події, яку виконавець не міг запобігти ніякими засобами, або з вини споживача.

Порядок розрахунку за виконану роботу (надану послугу)

Загальний порядок розрахунків за виконану роботу (зроблену послугу) визначається договором між споживачем і виконавцем.

Споживач має право за своїм бажанням сплатити повністю вартість роботи (послуги) при укладанні договору.

Споживач зобов'язаний сплатити виконану виконавцем у повному обсязі роботу (зроблену послугу) по її закінченні.

Під час укладання договору повністю сплачуються роботи (послуги):

- виконані в присутності споживача, а також методом самообслуговування (всі види робіт і послуг); кінофотолабораторій і фотографій, підприємств з обслуговування урочистих заходів і ритуальних послуг;
- під час купівлі, доставки, або пересилання подарунків, сувенірів й інших виробів;
- за навчання в'язанню, кройки та шиттю одягу, фотографуванню;
- за опробуванню і тавруванню ювелірних виробів;
- за користування лазнею та душею;
- за доставку вантажів і виконання посередницьких послуг.

5.3. Оформлення договору на надання послуг

Інформація, що має обов'язково міститися у договорі:

- дата складання договору;
- умови розрахунків;
- номер договору;

- додаткові умови;
- назва організації, її юридична адреса;
- умови нарахування пені (встановлення %)
- прізвище, ім'я, по батькові споживача;
- адреса споживача;
- перелік додатків;
- предмет договору;
- зобов'язання сторін;
- строки виконання договору.

Кошторис – документ, у якому зазначений перелік робіт (послуг), матеріалів, устаткування й т.д. із вказівкою вартості (ціни).

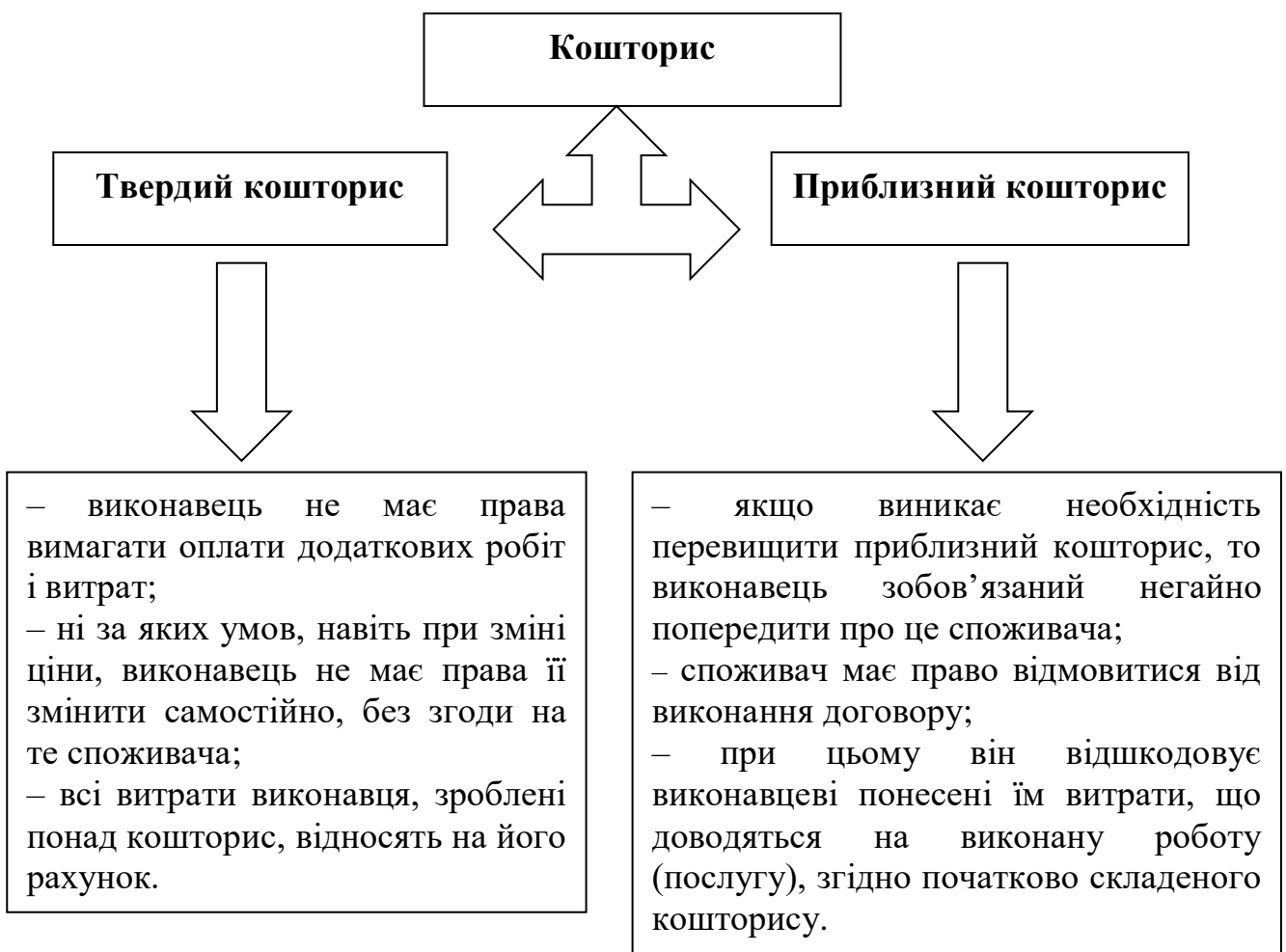


Рис. 5.2. Види кошторисів

Якщо одна зі сторін (споживач або виконавець робіт) вимагає складання кошторису, то така вимога повинне бути задовільнена.

Якщо виконавець не попередив споживача про перевищення витрат по приблизному кошторисі, то виконавець не вправі вимагати відшкодування надкошторисних витрат і зобов'язаний виконати роботу (послугу) у межах первісної вартості, згідно з приблизним кошторисом.

Якщо збільшення кошторису викликане діями споживача, то він повинен відшкодувати виконавцеві всі витрати, що перевищують приблизний кошторис.

5.4. Права споживачів у випадку виконання робіт з матеріалів замовника

Виконавець може виконувати роботу зі свого матеріалу й своїх засобів. Якщо споживач зажадає виконання роботи зі свого матеріалу, то на виконавця покладає обов'язок задовольнити цю вимогу споживача

Виконавець, що надає свій матеріал для виконання роботи (надання послуги), відповідає за його належну якість. У зв'язку із цим відповідальність за виконання роботи (послуги) з недоброякісного матеріалу полягає у відшкодуванні збитків, заподіяних споживачеві, і в сплаті неустойки, якщо вона передбачена умовами договору або правилами про виконання окремих видів робіт.

Матеріал виконавця, надаваний споживачеві, підлягає оплаті при укладанні договору повністю або в певному розмірі, зазначеному в правилах виконання окремих видів робіт, або в договорі про виконання роботи з умовою остаточного розрахунку при одержанні роботи споживачем. Споживач та виконавець мають право передбачити в договорі й інший порядок розрахунку.

У випадках, передбачених правилами або угодою сторін, споживачеві надається матеріал в кредит.

Якщо ціна за наданий у кредит матеріал підвищується протягом часу, то ця зміна ціни не спричиняє її перерахунку.

Матеріали, устаткування, техніка, різні засоби тощо, необхідні для виконання роботи, доставляються до місця виконання робіт виконавцем. Однак Закон не обмовляє, хто повинен сплачувати доставку необхідних засобів.

Витрати по доставці доцільно включати до кошторису роботи, а якщо такий відсутній, то умови доставки повинні обмовлятися сторонами при укладанні договору.

Якщо робота виконується повністю або частково з матеріалу споживача або з річчю споживача, то виконавець відповідає за їх збереження і правильне використання

У випадку якщо робота виконується із матеріалу або з річчю споживача, виконавець повинен:

- попередити споживача про непридатність або недоброякісність переданого споживачем матеріалу (речі);
- надати звіт про витрачений матеріал, а якщо є залишок матеріалу, повернути його споживачеві.

У випадку повної або часткової втрати (ушкодження) матеріалу (речі), наданого споживачем, виконавець повинен протягом трьох днів замінити його однорідним матеріалом (річчю) такої ж якості або, за договором зі споживачем, виготовити виріб з однорідного матеріалу в розумний строк.

При відсутності у виконавця необхідного для заміни матеріалу (речі) споживачеві відшкодовується дворазова вартість (ушкодженого) матеріала (речі), а також всі витрати, понесені споживачем.

Розрахунки зі споживачем у випадку втрати, ушкодження матеріалу або речі споживача, виконуються на підставі вартості зіпсованого матеріалу (речі).

При укладанні договору між споживачем і виконавцем указується точне найменування, опис, метраж і ціна матеріалу. В аналогічному порядку оцінюються передані споживачем речі для виконання робіт з ними.

Незнання виконавцем особливих властивостей матеріалу (речі) не звільняє його від відповідальності.

При відшкодуванні споживачеві ціни втраченого матеріалу (речі) вона повинна відповідати вартості, що зложилася на день добровільної виплати виконавцем або на день винесення судового рішення.

Виконавець звільняється від відповідальності за повну або часткову втрату (ушкодження) матеріалу (речі), якщо попередив споживача про особливі властивості матеріалу (речі, які можуть викликати його повну або часткову втрату (ушкодження)).

Виконавець має право відмовитися від укладання договору й зажадати повного відшкодування збитків, якщо споживач, незважаючи на попередження виконавця, не замінить у розумний строк непридатний, або недоброякісний матеріал, або не усуне інші обставини, що впливають на якість виконуваної роботи (наданні послуги).

Запитання для самоперевірки:

1. Які основні положення що до забезпечення захисту прав споживачів на якість та безпеку послуг містяться у Законі України «Про захист прав споживачів»?

2. Які основні положення містить постанова Кабінету Міністрів України «Правила побутового обслуговування населення» (Документ 313-94-п, поточна редакція від 17. 01. 2014, підстава - 955-2013-п.)?

3. Які права має споживач при порушенні виконавцем умов договору?

4. У якому випадку споживач може розірвати договір і зажадати повного відшкодування збитків?

5. У які терміни після прийняття роботи (послуги) можуть бути пред'явлені вимоги із приводу прихованих недоліків?

6. Які права має споживач, якщо вимоги по усуненню недоліків не були задовільнені своєчасно?

7. Перелічіть права споживачів при порушенні термінів виконання робіт.

8. Назвіть умови нарахування пені за порушення строків початку й закінчення виконання робіт (надання послуг).
9. У якому розмірі сплачується пеня виконавцем за порушення строків початку й закінчення виконання робіт (надання послуг)?
10. У яких випадках виконавець звільняється від сплати пені та відшкодування збитків?
11. Які роботи (послуги) сплачуються повністю при укладанні договору?
12. Що таке «Кошторис на виконання робіт (надання послуг)»?
13. Що повинен зробити виконавець до початку виконання робіт (надання послуг), якщо робота виконується із матеріалу або з річчю споживача?
14. Яка матеріальна відповідальність накладається на виконавця у випадку повної або часткової втрати (ушкодження) матеріалу (речі), наданого споживачем?

ТЕМА 6. ПРАВА СПОЖИВАЧІВ НА ВІЛЬНИЙ ВИБІР

6.1. Законодавче забезпечення захисту прав споживачів на вибір

Нормативні акти, діючі станом на 20. 01. 2019 р.:

- Конституція України (актуалізація від 14. 01. 2019 р.);
- Закон України «Про захист прав споживачів» (актуалізація від 14. 01. 2019 р.);
- Закон України «Про Антимонопольний комітет» (редакція від 02.08.2017, підстава 1555-VII);
- Постанова КМУ № 215 «Порядок проведення контрольних перевірок правильності розрахунків із споживачами за надані послуги та реалізовані товари» (актуалізація від 14. 01. 2019 р.);
- Постанова КМУ від 26 грудня 2011 р. № 1408 (актуалізація від 14. 01. 2019 р.);
- Закон України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» (редакція від 04.04.2018, підстава 2042-VIII);
- Постанова КМУ від 17. 08. 2002 р., № 1177 «Про затвердження Положення про порядок накладення та стягнення штрафів за порушення законодавства про захист прав споживачів» (редакція від 15.04.2017, підстава 239-2017-п);
- Постанова КМУ від 15. 06. 2006 р., № 833 «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення» (редакція від 04. 09. 2018 р., підстава 666-2018-п);
- Положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів (актуалізація від 14. 01. 2019 р.);
- Закон України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» (редакція 01. 01. 2019 р., підстава 2628-VIII);

- Наказ Міністерства економіки України від 19. 04. 2007 р., № 104 «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами», зареєстрований в Міністерстві юстиції України 8 листопада 2007 р. за № 1257/14524 (редакція 16. 01. 2019 р.);
- Постанова Кабінету Міністрів України від 20. 12. 1997 р., № 1442 «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі нафтопродуктами» (редакція від 15.05.2018 р., підстава 353-2018-п);
- Постанова Кабінету Міністрів України від 11. 04. 2002р., № 506 «Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів» (редакція від 15. 05. 2018 р., підстава 353-2018-п);
- Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 218 від 24. 07. 2002 р., «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі тютюновими виробами» (редакція від 01. 01. 2011 р., підстава z1143-09);
- Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 369 від 8 липня 1996 року «Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі» (редакція від 06. 07. 2018 р., підстава z0674-18);
- Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 344 від 08.07.1997 р. «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі картоплею та плодоовочевою продукцією» (редакція від 06. 07. 2018 р., підстава z0674-18);
- Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 11. 07. 2003 р. № 185 «Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами» (редакція від 18. 02. 2008 р.);
- Закон України «Про розповсюдження примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних» від 23. 03. 2000 р., № 1587-III (редакція від 04. 11. 2018 р., підстава 2581-VIII);
- Постанова Кабінету Міністрів України від 4 червня 1998 р. № 802 «Про Правила торгівлі дорогоцінними металами (крім банківських металів) і

дорогоцінним камінням, дорогоцінним камінням органогенного утворення та напівдорогоцінним камінням у сирому та обробленому вигляді і виробами з них, що належать суб'єктам господарювання на праві власності» (редакція від 11. 02. 2017, підстава 41-2017-п);

– Наказ Мінекономіки та з питань європейської інтеграції України, МВС, ДПА, Держстандарту від 26. 02. 2002 р., № 57/188/84/105 «Про затвердження Правил торгівлі на ринках» (редакція від 09. 03. 2009 р., підстава z0183-09);

– Закон України від 14. 01. 2000 р. № 1393-ХІУ «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» (редакція від 18. 12. 2017 р., підстава 2059-VIII).

6.2. Захист споживачів від нечесної та агресивної підприємницької діяльності

Згідно зі ст. 5 Закону України «Про захист прав споживачів»: «Держава забезпечує споживачам захист їх прав, надає можливість вільного вибору продукції, здобуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання продукції відповідно до їх потреб, і гарантує придбання, або одержання продукції іншими законними способами в обсязі, що забезпечує рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності».

З метою забезпечення права споживачів щодо вільного вибору продукції в Україні заборонена нечесна та агресивна підприємницька діяльність.

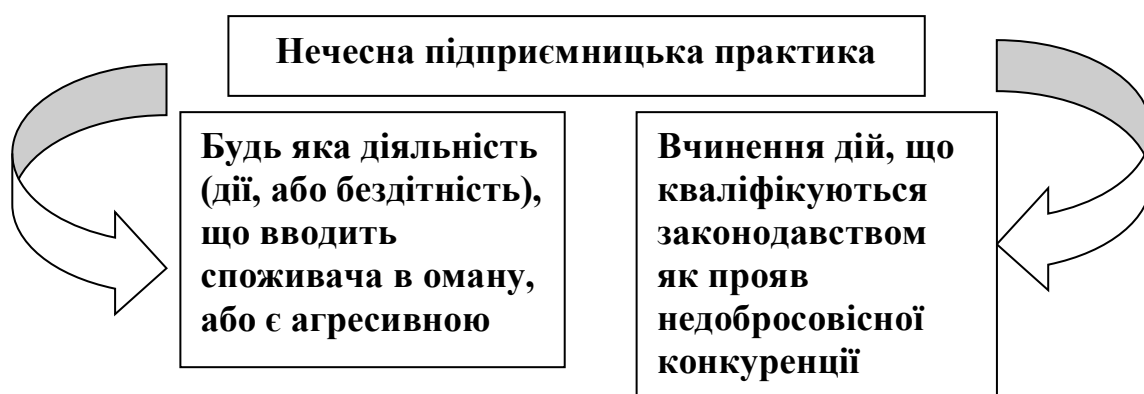


Рис. 6.1. Характеристики нечесної підприємницької практики

Забороняються як такі, що вводять в оману:

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

Пропонування з метою реалізації однієї продукції до реалізації іншої.

Відмова від пред'явлення споживачу товару, що пропонується, та прийняття замовлення або ненадання товару протягом розумного строку чи демонстрування дефектного зразку товару.

Недостовірне повідомлення про наявність обмеженої кількості товару або з метою спонукання споживачів до прийняття швидкого рішення позбавлення їх достатнього періоду часу для прийняття свідомого рішення.

Пропонування до вільної реалізації продукції, яка вилучена з обігу або щодо обігу якої існують обмеження.

Недостовірне твердження, що існуватиме загроза особистій безпеці споживача або його сім'ї, якщо він не придбає чи не замовить продукцію.

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

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

Агресивною вважається підприємницька практика, яка фактично містить елементи примусу, докучання або неналежного впливу та істотно впливає чи може вплинути на свободу вибору або поведінку споживача стосовно придбання продукції.

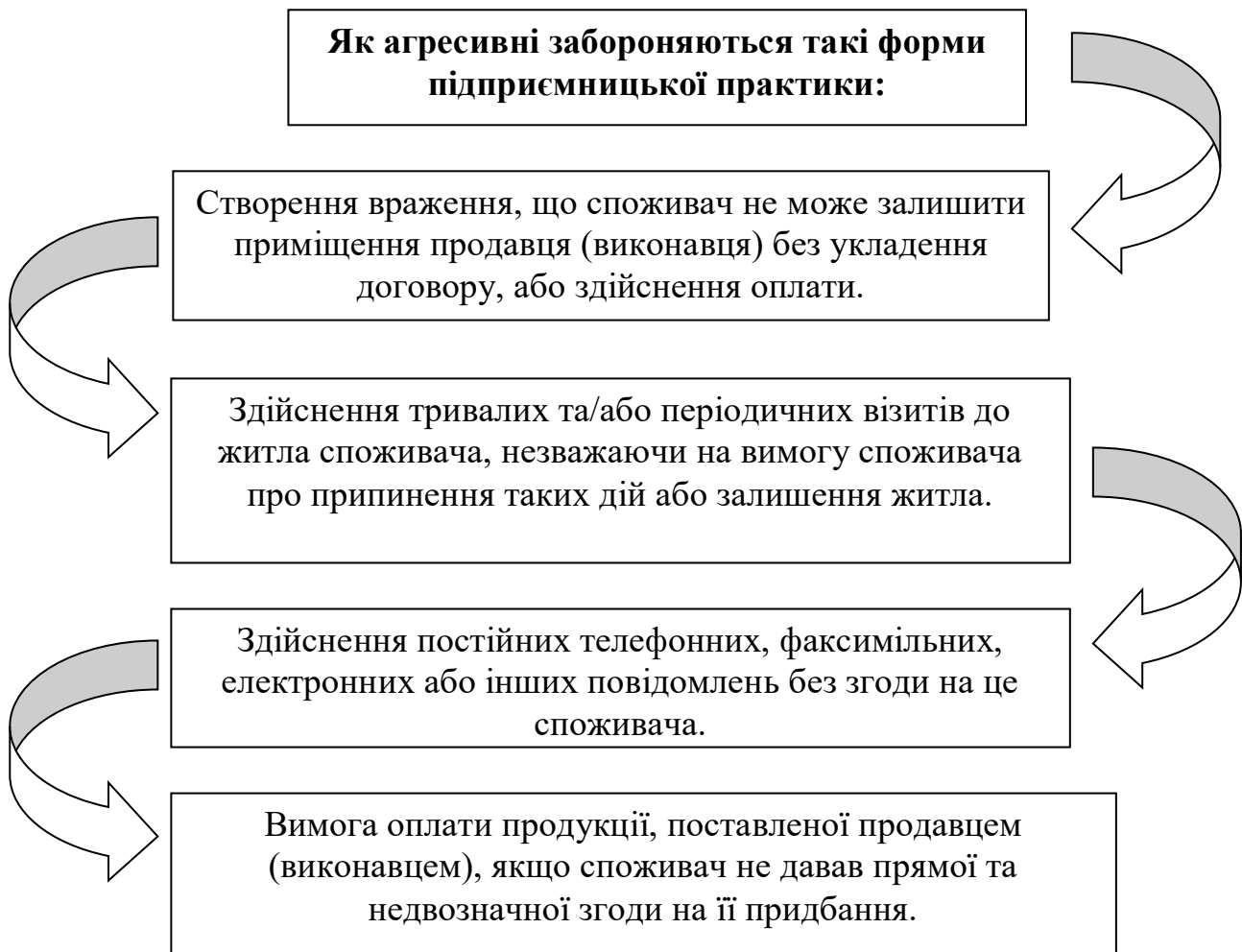


Рис. 6.2. Характеристика агресивної підприємницької практики

Право споживача на вільний вибір вважається порушеним, якщо:

- при реалізації продукції будь-яким чином порушується право споживача на свободу вибору продукції;
- при реалізації продукції будь-яким чином порушується свобода волевиявлення споживача та/або висловлене ним волевиявлення;
- при наданні послуги, від якої не може відмовитись, а одержати може лише в одного виконавця, виконавець нав'язує такі умови одержання послуги, які ставлять споживача у нерівне становище порівняно з іншими споживачами та/або виконавцями, не надають споживачеві однакових гарантій відшкодування шкоди, завданої невиконанням (неналежним виконанням) сторонами умов договору;
- порушується принцип рівності сторін договору, учасником якого є споживач;

– будь-яким чином (крім випадків, передбачених законом) обмежується право споживача на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про відповідну продукцію;

– споживачу реалізовано продукцію, яка є небезпечною, неналежної якості, фальсифікованою;

– ціну продукції визначено неналежним чином;

– документи, які підтверджують виконання договору, учасником якого є споживач, своєчасно не передано (надано) споживачу.

Згідно зі ст. 19 Закону України «Про захист прав споживачів»:

– правочини, здійснені з використанням нечесної підприємницької практики, є недійсними;

– суб'єкти господарювання, їх співробітники несуть відповідальність за нечесну підприємницьку діяльність згідно з законодавством.

Захист прав споживачів, передбачений законодавством, здійснюється судом. При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання щодо відшкодування моральної (немайнової) шкоди. Споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

6.3. Боротьба з монополізмом в Україні

Монополія (від грецьких слів «μονο» – один, «πωλεο» – продаю) – виключне право (виробництва, торгівлі, промислу тощо), що належить одній особі, групі осіб чи державі. В широкому розумінні монополія – це така ситуація, за якої продавців (виробників) настільки мало, що кожний з них може впливати на загальний обсяг пропозиції та ціну продукції, що реалізується.

Суб'єкт господарювання займає монопольне (панівне, домінуюче) становище на ринку товарів, якщо:

– на цьому ринку немає жодного конкурента;

– немає значної конкуренції внаслідок обмеженої можливості доступу інших підприємств на ринок;

– частка підприємства на ринку продукції перевищує 35% і суб'єкт господарювання не довів, що зазнає значної конкуренції.

Монопольне становище може призвести до наступних наслідків:

1. Диктування цін.
2. Запобігання інноваціям, як наслідок знищення конкурентів.

Найбільш тотальний монополізм в Україні – у найприбутковіших сферах, передусім це газ, енергетика, паливо та сфера комунальних послуг. Яскравий приклад – майже всі «Обленерго» в Україні належать ДТЕК (власник Рінат Ахметов).

В Україні є достатньо багато державних монополій. І це, безперечно, вельми серйозно викривлює ціноутворення у країні. У сфері енергетики монополізм справді фактично повсюдний. Яскравий приклад – державний монополіст НАК «Нафтогаз України».

Також доволі потужний монополізм – у сільському господарстві, зокрема, у сферах, пов'язаних із виробництвом курятини й яєць. Тут передусім йдеться про Юрія Косюка (ТМ «Наша ряба») й Олега Бахматюка (агрохолдинг «Авангард»).

Маємо монополістів також у сфері виробництва олії, на ринку тютюнових виробів, на ринку алкогольних виробів. На ринку олії – це «Кернел Груп», на ринку курятини й яєць — також є кілька потужних виробників, які зараз перекривають весь ринок України. Той же «Миронівський хлібопродукт» (за підсумками 2017-го холдинг «МХП» Юрія Косюка отримав 230 мільйонів доларів чистого прибутку, що в 3,3 рази більше, ніж роком раніше. «Миронівський хлібопродукт» (МХП) – найбільший виробник курятини в Україні. За оцінками самої компанії, вона займає 55% українського ринку курятини).

Всі ці компанії-монополісти на жаль не визначені саме як монополісти Антимонопольним комітетом України.

Яскравий приклад локального монополізму – система ритейлу. У великих містах і промислових центрах є достатньо чітка конкуренція між різними

рітейлінговими центрами. Зокрема, великими супермаркетами, які достатньо потужно конкурують при формуванні ціни.

Якщо говорити про райцентри чи невеличкі міста, там, зазвичай, є один великий супермаркет чи один великий магазин. Біля цього, зазвичай, одного супермаркету в райцентрі формуються стихійні ринки. І там уже повністю формують ціни відповідно до тих, які пропонують у супермаркеті. Коли порівняти ціни у Києві та певному райцентрі, виявиться, що ціни у районних центрах вищі, ніж у столиці. І, як наслідок, ці невеликі стихійні ринки підлаштовуються під ціну супермаркету. І це питання Антимонопольного комітету: відстежувати такі проблеми.

В Україні монополізм – всеохоплюючий на різних рівнях і на різних ринках. Починаючи від місцевих ринків сільськогосподарської продукції, де є свої власники, які самі диктують, кому можна торгувати й якими продуктами, закінчуючи найбільшими енергетичними ринками країни, де форсовано підіймають ціни, досягаючи монополістичних надприбутків. Це стало правилом: будь-який приватний бізнес намагається забезпечити собі монополію. А завдання держави – врівноважувати бажання приватних бізнесменів, які для суспільства і споживачів шкідливі.

Країни, які мають власний видобуток нафти, газу та вугілля і використовують його на внутрішньому ринку, всі для власного споживача тримають нижчі ціни, ніж на міжнародних ринках. Тобто видобуту нафту чи газ продають за кордоном за світовими цінами, а на внутрішньому ринку – за цінами у два-три рази нижчими. У США бензин дешевший, ніж вони продають за кордон. Тому, якщо всередині країни дешевші енергоресурси, то і всі ціни є дешевшими. Адже енергетика не є чисто ринковою та конкурентною галуззю. Тому держава має регулювати ринкові умови всередині країни. Бо всі інші галузі матимуть певні переваги щодо випуску своєї продукції.

Моніторинг ціни на продукти харчування в різних країнах вказує на їх завищення в Україні. Яскравий приклад – олія. В Іспанії зараз соняшникова олія дешевша на 10–12%, ніж в Україні. Причому наша країна зараз є одним із

найбільших експортерів олії в тому числі до Європи. Якщо говорити про ціни на продукти харчування, то на яйця і курятину у нас давно вже вищі ціни, ніж в Естонії, в усіх прибалтійських країнах, у Польщі й Угорщині (моніторинг цін за листопад-грудень 2018 р.).

У США Антимонопольний комітет справді незалежний. Є факти, коли одна з компаній США продавала електроенергію і збанкрутувала через штрафи, бо мусила їх заплатити, а відтак закрилася взагалі.

Коли «Майкрософт» не погоджувався розкрити свої програмні засади, що дало б змогу іншим включатися в розробку програм, вони отримали мільярд доларів штрафу від американської Феміди й антимонопольних органів. А далі вони отримали мільярд євро штрафу в Європі через ці обставини.

«Дойче Телеком» на початковому етапі монополюно заволодів Інтернетом і приховав певні речі, а в результаті отримав мільярд євро штрафу!

Дев'ять лондонських супермаркетів, які на Новий рік у змові підвищили ціни на певні товари, отримали на всіх штраф обсягом 900 млн фунтів-стерлінгів.

Усі наведені приклади свідчать про те, що в Україні Антимонопольний комітет не виконує своєї головної функції – боротьба з монополізмом.

Сценарій боротьби з монополізмом у всіх країнах однаковий. Є дуже потужна структура, яка має фантастичні повноваження – Антимонопольний комітет. У нас законодавство щодо антимонопольної діяльності аналогічне з європейським. Але в Україні не використовуються ті повноваження, які має Антимонопольний комітет.

На сьогодні 80% роботи Антимонопольного комітету – це розгляд скарг щодо проведення тендерів. А основну роботу щодо виявлення та боротьби з монополізмом там відкладають на другий план.

Запитання для самоперевірки:

1. Надайте характеристику поняття «нечесна підприємницька практика».
2. Які дії на території України забороняються як такі, що вводять в оману?

3. Які форми підприємницької діяльності вважаються в Україні агресивними?

4. Якими є ознаки порушення права споживачів на вільний вибір?

5. Що означає поняття «монополія»?

6. Перелічіть ознаки монопольного становища суб'єкта господарювання на ринку товарів.

7. Як сформульована державна політика України по забезпеченню вільного доступу споживача до товарів та послуг у статтях Закону України «Про захист прав споживачів»?

8. Які права, обов'язки та завдання державних та громадських конsumerистських організацій щодо захисту права споживачів на вибір закріплені у статтях 5, 6, та 7 Закону України «Про захист прав споживачів»?

9. Які функції та повноваження Антимонопольного комітету України закріплено у Законі України «Про Антимонопольний комітет» (редакція від 02. 08. 2017 р.)?

10. Яка адміністративна та карна відповідальність передбачена в Україні за порушення антимонопольного законодавства?

ТЕМА 7. ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ НА ІНФОРМОВАНІСТЬ

7.1. Законодавче забезпечення захисту прав споживачів на інформованість

«В кожній країні-члені ООН необхідно створити «Програми освіти й інформування». Метою цих програм є забезпечення можливості для населення діяти в якості розбірливих споживачів. Необхідна розробка спеціальних програм освіти й інформування для споживачів, що мають низький рівень доходу та для малограмотних споживачів. Освіта споживачів розглядається як частина, основної програми навчання». (Постанова ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів»).

Основні законодавчі акти України, що регламентують захист прав споживачів на інформованість:

- Конституція України (редакція від 14. 01. 2019 р.);
- Закон України «Про захист прав споживачів» (редакція від 15. 01. 2019 р.);
- Закон України «Про безпечність та якість харчових продуктів і продовольчої сировини» (зі змінами № 2264-VIII від 21. 12. 2017 р.);
- Закон України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів» (зі змінами № 2264-VIII від 21. 12. 2017 р.);
- Закон України «Про стандартизацію» (зі змінами № 2581-VIII від 02. 10. 2018 р.);
- Закон України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» (№ 8450 від 06. 12. 2018 р.);
- Закон України «Про рекламу» (редакція від 26. 07. 2018 р.);
- Закон України «Про доступ до публічної інформації» (редакція від 01. 05. 2015 р.);
- Технічний регламент щодо правил маркування харчових продуктів (редакція від 28. 05. 2012 р.);
- Лист Вищого господарчого суду України № 01-8 / 638 «Про практику застосування господарськими судами законодавств про рекламу та про інформацію» (від 16. 03. 2006 р.);

– Указ Президента України «Про запровадження марок акцизного збору на алкогольні напої татютюнові вироби» (від 18. 09. 1995 р.).

7.2. Поняття «інформація» і загальні вимоги до неї

Ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів»:

Споживачеві повинна бути надана **необхідна, доступна, достовірна та своєчасна** інформація про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця), а також про порядок придбання товарів (робіт, послуг).

Необхідна інформація

Продавець (виготовлювач, виконавець) повинен надати інформацію про товар (його властивості, його якість, правила користування й зберігання) в такому об'ємі, який дозволить споживачеві самостійно оцінити необхідність придбання товару, що цікавить. А надалі використовувати товар за призначенням без допомоги професіоналів.

Достовірна інформація

Відповідність відомостей, що містить інформація про товар (роботи, послуги) реальній дійсності, тобто точна відповідність дійсним властивостям товару.

Своєчасна інформація

Інформація, яку надано споживачеві до здійснення ним акту купівлі-продажу.

Доступна інформація

Інформація повинна бути надана споживачу в наочній і доступній формі виробником або продавцем під час укладання договору купівлі-продажу, виконання робіт, наданні послуг.

Відповідно до Закону України «Про безпеку і якість товарів» заборонено продаж на території нашої держави імпортованих товарів без надання інформації про них українською мовою.

Будь-який харчовий продукт, призначений для кінцевого споживача або закладу громадського харчування, має супроводжуватися інформацією про харчовий продукт відповідно до вимог Закону України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» (№ 8450 від 06. 12. 2018 р.). Інші акти законодавства, що містять положення стосовно надання споживачам інформації про харчові продукти, повинні відповідати положенням цього Закону. У разі невідповідності їх положень положенням цього Закону застосовуються положення цього Закону. Якщо міжнародним договором України, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, встановлені інші правила, ніж ті, що передбачені цим Законом, застосовуються правила міжнародного договору.

Інформація про харчовий продукт має бути точною, достовірною та зрозумілою для споживача.

Інформація про харчовий продукт не повинна вводити в оману, зокрема щодо:

– характеристик харчового продукту, у тому числі його категорії, характерних ознак, властивостей, складу, кількості, мінімального терміну придатності або дати «вжити до», країни походження або місця походження, способу виробництва (виготовлення);

– приписування харчовому продукту неприпустимих йому властивостей або наслідків споживання;

– особливих характеристик харчового продукту, якщо аналогічні харчові продукти мають такі самі характеристики, зокрема шляхом підкреслення факту наявності або відсутності певних інгредієнтів та/або поживних речовин;

– припущення за допомогою зовнішнього вигляду продукту, опису або графічних зображень про наявність у харчовому продукті певного компонента або інгредієнта, якщо насправді компонент або інгредієнт, який зазвичай присутній або використовується у даному харчовому продукті, був замінений іншим компонентом або інгредієнтом.

Інформація про харчові продукти не повинна приписувати будь-яким харчовим продуктам, крім природних мінеральних вод та харчових продуктів

для спеціальних медичних цілей, властивості, які сприяють запобіганню та лікуванню захворювань, або посилається на такі властивості.

Ці вимоги поширюються на: рекламу харчових продуктів; представлення харчових продуктів, зокрема форму, зовнішній вигляд, упаковку, пакувальні матеріали та спосіб їх розміщення для реалізації.

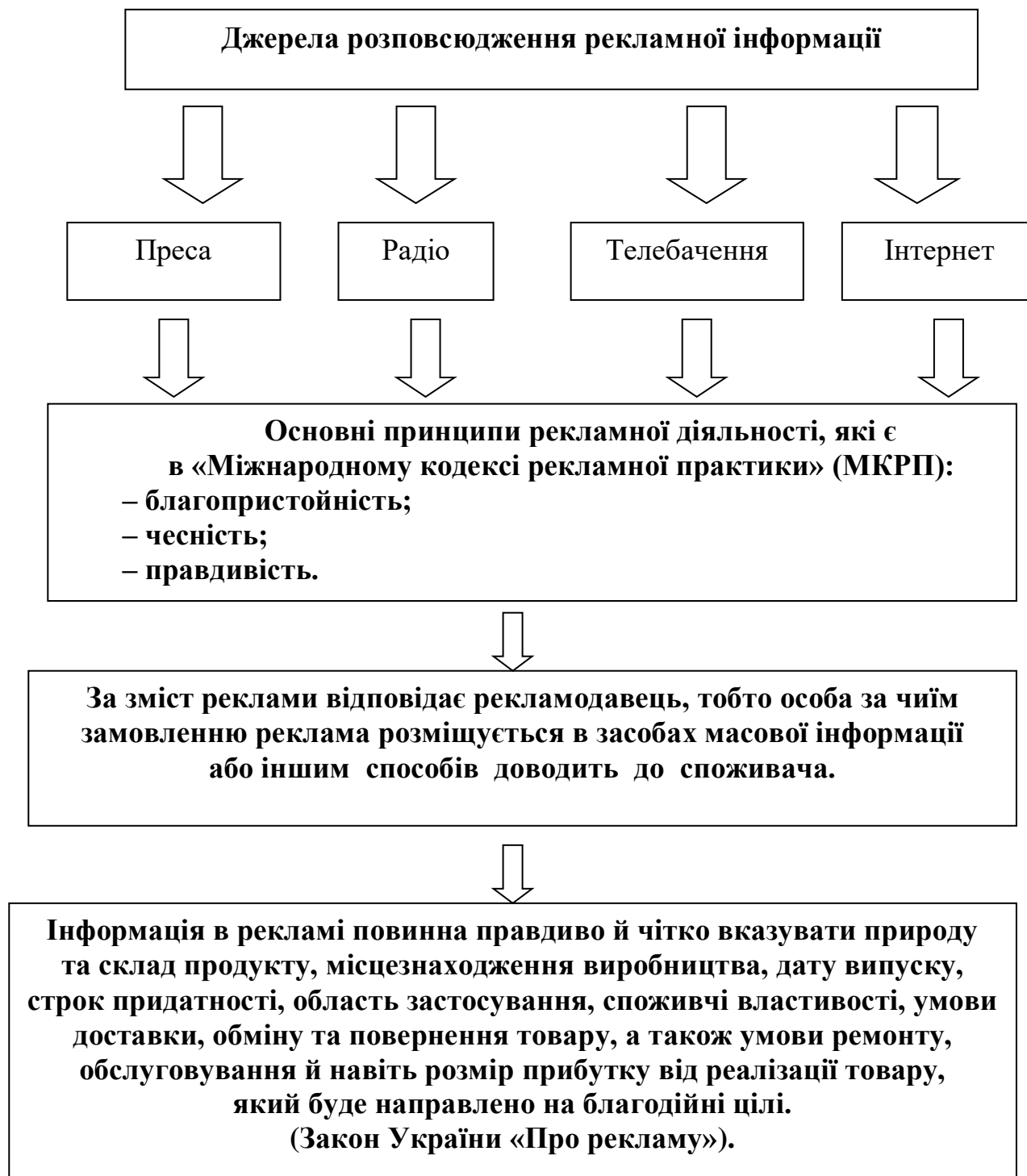


Рис. 7.1. Вимоги до рекламної інформації

7.3. **Обов'язкова інформація про товар та його виробника**

Обов'язкова інформація, що має бути надана споживачу про виробника товару (виконавця робіт):

Фірмова назва (найменування) організації – дає можливість споживачеві відрізнити одних виробників (виконавців і продавців) від інших.

Місце знаходження організації (юридична адреса) – місце знаходження організації визначається місцем її державної реєстрації, тобто юридичною адресою. Конкретна адреса тієї або іншої організації вказується в уставі або установчому договорі організації.

Значення юридичної адреси є важливим, тому що вона визначає точне місцезнаходження організації, дає можливість споживачеві висувати претензії й судові позови, виконувати відносно організації різні зобов'язання й вирішувати багато інших проблем.

Місце розташування виробництва товару – місце розташування виробництва товару визначається місцем державної реєстрації виробництва, тобто юридичною адресою, вказаною у дозволі на вид господарської діяльності.

Режим роботи продавця (виконавця) – продавці, виконавці й індивідуальні підприємці самостійно встановлюють режим функціонування своєї організації, за винятком державних (муніципальних) організацій. Організація зобов'язана дотримувати встановленого режиму роботи.

У режимі роботи повідомляється час початку й закінчення роботи, якщо є – час перерви; дні тижня, коли організація працює; санітарні й скорочені дні, вихідні дні.

Режим роботи підприємства повинен відповідати оголошеному. Інформація про продавців (виконавців), режимі їхньої роботи повинна перебувати на вивісці підприємства. Вивіска міститься на доступному для ознайомлення із зазначеної на ній інформацією місці.

Відомості про ліцензії. Якщо вид (види) діяльності, що здійснюються виробником (виконавцем, продавцем), підлягає ліцензуванню, споживачеві

повинна бути надана інформація про номер ліцензії, строк її дії, а також інформація про орган, що видав ліцензію.

Якщо в організації немає ліцензії, то державні органи мають право зупинити її роботу.

7.4. Обов'язкова інформація про харчовий продукт, надання послуги (виконання роботи)

Згідно з вимогами Закону України «Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів» (№ 8450 від 06. 12. 2018 р.), для **фасованих харчових продуктів обов'язковою до надання є така інформація:**

- назва харчового продукту; перелік інгредієнтів;
- будь-які інгредієнти або допоміжні матеріали для переробки, які спричиняють алергічні реакції або непереносимість, та використовуються у виробництві або приготуванні харчового продукту і залишаються присутніми у готовому продукті, навіть у зміненій формі;
- кількість харчового продукту в установлених одиницях виміру;
- мінімальний термін придатності або дата «вжити до»;
- будь-які особливі умови зберігання та/або умови використання (у разі потреби);
- найменування та місцезнаходження оператора ринку, що відповідає за інформацію про харчовий продукт; а для імпортованих харчових продуктів – найменування та місцезнаходження імпортера;
- країна походження або місце походження;
- інструкції з використання – у випадках, коли відсутність таких інструкцій ускладнює належне використання харчового продукту;
- для напоїв з вмістом спирту етилового понад 1,2 відсотка об'ємних одиниць – фактичний вміст спирту у напої (крім продукції, що відповідає коду 2204 згідно з УКТЗЕД).

Інформація про поживну цінність харчового продукту.

У разі наявності у харчовому продукті генетично модифікованих організмів (ГМО), якщо їх частка у харчовому продукті перевищує 0,9 відсотка в будь-якому інгредієнті харчового продукту, що містить, складається або вироблений з генетично модифікованих організмів, маркування харчового продукту повинно включати позначку «з ГМО».

Оператор ринку за бажанням може включити до маркування позначку «без ГМО». В такому випадку відсутність ГМО у харчовому продукті має бути підтверджена відповідно до вимог законодавства про безпечність та окремі показники якості харчових продуктів. Відсутність даних від постачальників про наявність в інгредієнтах ГМО є достатнім підтвердженням для нанесення такої позначки на харчовий продукт.

У разі, якщо харчові продукти пропонуються до реалізації кінцевим споживачам або закладам громадського харчування нефасованими; якщо пакування харчових продуктів здійснюється безпосередньо в місцях продажу на прохання споживача, або якщо харчові продукти упаковуються чи фасуються у місці продажу харчових продуктів для подальшої реалізації кінцевим споживачам у цьому місці продажу, обов'язковою до надання способом, визначеним оператором ринку, є така інформація:

- назва харчового продукту;
- будь-які інгредієнти або допоміжні матеріали для переробки, які спричиняють алергічні реакції або непереносимість, та використовуються у виробництві або приготуванні харчового продукту і залишаються присутніми у готовому продукті, навіть у змінній формі.

Інформація, передбачена для нефасованих харчових продуктів, які реалізуються кінцевому споживачу, надається на вимогу споживача оператором ринку, який реалізує харчовий продукт, у супровідній документації чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятним для окремих видів харчових продуктів або в окремих сферах обслуговування.

Інформація про харчові продукти наводиться державною мовою. За рішенням оператора ринку харчових продуктів, що відповідає за інформацію

про харчові продукти, поруч із текстом, викладеним державною мовою, може розміщуватися його переклад іншими мовами.

Інформація про надані послуги (роботи, що виконуються) повинна містити таке:

- назва послуги (роботи);
- позначення стандартів, або інших нормативних документів вимогам яких відповідають роботи (послуги);
- відомості про основні споживчі властивості робіт (послуг);
- ціна й умови придбання робіт (послуг);
- правила й умови ефективного й безпечного користування результатами (роботами, послугами);
- місце знаходження (юридична адреса) виконавця, (продавця) і місце знаходження організації, уповноваженої на прийняття претензій від споживачів на виконання послуги (роботи);
- інформацію про сертифікацію товарів (робіт, послуг), предметів обов'язкової сертифікації
- інформацію про правила продажу товарів (виконання робіт, надання послуг).

7.5. Відповідальність за надання неналежної інформації

Види неналежної інформації:

Недостовірна

Інформація, що не відповідає дійсності.

Недостатньо повна інформація

Інформація, що не дозволяє споживачеві зробити правильний вибір необхідного товару (роботи, послуги), або яка не дозволяє використати товар за призначенням.

Несвоєчасна інформації

Інформація, яку надано після звершення споживачем акту купівлі товару.

Недоступна інформація

Інформація, яку неможливо, або незручно використовувати.

За надання недостовірної або недостатньо повної інформації споживачу продавець (виробник, виконавець) несе відповідальність згідно ст. 25, п. 7 Закону України «Про захист прав споживачів».

Відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію карається накладенням штрафу у розмірі тридцяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше п'яти неоподаткованих мінімумів доходів громадян, а у разі, коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язків облік доходів і витрат, у розмірі п'яти неоподаткованих мінімумів доходів громадян.

Якщо були порушені права споживача в частині непредставлення інформації, а він придбав товар (роботу, послугу), що не володіє необхідними споживачеві властивостями, споживач має право розірвати договір, зажадати відшкодування збитків, а також повернути товар (виконану роботу) виробнику (виконавець, продавець).

Якщо через відсутність інформації (відсутня інструкція по зборці, немає правил користування) споживач не може використати товар (роботу, послугу) по призначенню, він має право зажадати надання йому інформації в розумно короткий строк. Якщо інформація в обговорений строк не було надано - споживач має право повернути товар продавцю та вимагати відшкодування збитків.

У випадку заподіяння шкоди життя, здоров'ю або майну споживача через недостовірну або недостатньо повну інформації споживач має право вимагати від виробника (виконавця, продавця) відшкодування збитків.

Запитання для самоперевірки:

1. Що означає термін «необхідна інформація про товари, роботи, послуги»?
2. Що означає термін «доступна інформація про товари, роботи, послуги»?

3. Що означає термін «достовірна та своєчасна інформація про товари, роботи, послуги»?
4. Що входить до переліку обов'язкової інформації про товари (роботи, послуги)?
5. Що повинна містити інформація про послуги, пов'язані з концертною, гастрольно-концертною, конкурсною та фестивальною діяльністю ?
6. Наведіть основні тези, що містяться у Законі України: «Про інформацію».
7. Що означає термін «юридична освіта споживачів»?
8. Що означає термін «загально-товарознавча освіта споживачів»?
9. Що означає термін «загально-інформаційна освіта споживачів»?
10. Якими є міжнародні вимоги до створення державних навчальних конsumerистських програм для споживачів (закріплені у Постанові Ради ЄЕС від 9. 11. 1989 р.)?
11. Які заходи заходи з створення освітніх та просвітніх програми з питань захисту прав споживачів передбачені «Планом заходів з реалізації політики України у сфері захисту прав споживачів»? (розпорядженням КМУ від 27 грудня 2017 р. № 983-р).

ТЕМА 8. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕННЯ СКАРГ ПРО ПОРУШЕННЯ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

8.1. Оформлення скарги в «Книгу відгуків та пропозицій»

Як свідчить практика захисту прав споживачів в Україні, Книга відгуків і пропозицій є дієвим та досить ефективним механізмом для споживачів у відстоюванні ними своїх законних прав та інтересів. Разом з тим, переважна більшість споживачів тільки в загальних рисах уявляє суть Книги відгуків і пропозицій, і ще менша кількість громадян використовує її за призначенням.

Згідно з Наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 349 «Про затвердження Інструкції про «Книгу відгуків та пропозицій» на підприємствах роздрібно́ї торгівлі та у закладах ресторанного господарства» (редакція від 06.07.2018). Всі підприємства (одиниці) роздрібно́ї торгівлі та заклади ресторанного господарства незалежно від форм власності ведуть «Книгу відгуків і пропозицій» встановленої форми.

«Книга відгуків та пропозицій» розміщується на видному і доступному місці в куточку споживача. В підприємствах роздрібно́ї торгівлі, що мають відділи, книга відгуків і пропозицій ведеться в кожному відділі, а у закладах ресторанного господарства, які мають декілька залів обслуговування – в кожному залі обслуговування. Споживачу, який бажає зробити запис до «Книги відгуків і пропозицій», повинні бути створені необхідні для цього умови. Забороняється вимагати від заявника пред'явлення будь-яких особистих документів або пояснення причин, що викликали необхідність написання скарги, пропозиції, відгуку, зауваження. Керівник підприємства роздрібно́ї торгівлі (закладу ресторанного господарства) або його заступник зобов'язаний в тижневий термін розглянути запис, що внесений до «Книги відгуків і пропозицій», розібратися по суті питання та вжити необхідних заходів до усунення недоліків і порушень в роботі підприємства або до реалізації висловлених пропозицій. Керівник підприємства або його заступник за результатами розгляду заяви повинен подати у «Книзі відгуків і пропозицій» на зворотньому боці заяви споживача інформацію про заходи,

яких вжито, та у тижневий термін, в обов'язковому порядку, надіслати письмову відповідь заявнику за вказаною ним адресою. Копії листів, якими дана відповідь споживачам, зберігаються у керівника підприємства або його заступника протягом року.

Якщо для здійснення заходів по усуненню зазначених споживачем недоліків або виконання його пропозицій необхідно більше семи днів, то керівник підприємства або його заступник визначає інший термін виконання, але не більше 15 днів, про що зазначається у «Книзі відгуків та пропозицій». У разі надходження від споживачів скарг щодо грубого порушення правил торгівлі, законодавства про захист прав споживачів, роздрібних цін, керівник підприємства торгівлі, закладу ресторанного господарства (структурної одиниці) повинен не пізніше наступного дня повідомити про це керівника суб'єкта господарювання. Порушення працівниками роздрібною торгівлі та ресторанного господарства порядку ведення Книги та розгляду скарг і пропозицій споживачів дають підстави для притягнення їх до відповідальності згідно з чинним законодавством.

У Мінекономрозвитку вважають, що найближчим часом в Україні «Книгу скарг» можуть скасувати. У Кабміні України підраховали, що скасування такої норми дозволить економити 123 млн гривень на рік.

В Україні діє закон «Про звернення громадян». Він дає право звертатися до будь-якого закладу з пропозицією або скаргою письмово або за електронною поштою. Згідно із законом, підприємство зобов'язане відповісти на звернення громадян протягом 30 днів.

Форма бланка заяви в «Книзі відгуків та пропозицій»

«_____» _____ 20__ р.

Заява № _____

Підпис споживача _____

Прізвище та ініціали споживача _____

Адреса та номер телефону споживача _____

Форма зворотного боку бланка заяви в Книзі відгуків та пропозицій

Заходи, що були вжиті відповідно до заяви

Підпис керівника _____

«_____» _____ 20__ р.

Відповідь заявнику надіслано листом від «_____» _____ 20__ р.

№ _____.

Для відміток працівників суб'єкта господарювання

«_____» _____ 20__ р.

Посада _____

(працівника суб'єкта господарювання)

Підпис _____

(розшифрування підпису)

8.2. Загальні правила оформлення претензій та позивних заяв щодо порушення прав споживачів

Кожний третій мешканець України стикається з такою поширеною проблемою, як придбання неякісного товару або послуги. Як чинити в цьому випадку?

Найпростіший вихід – звернутися в магазин або ж до тієї фірми, яка надавала послугу, і спробувати домовитися мирним шляхом. Але, на жаль, це можливо лише в тому випадку, якщо для продавця (виконавця послуг) дійсно важлива його репутація і він не хоче ризикувати нею через конфліктну ситуацію з споживачем.

У більшості ж випадків, на жаль, оптимальним виходом для покупця стає претензія з якості товару, складена у письмовому вигляді та пред'явлена суб'єкту господарювання, постачальнику послуги чи товару в якості офіційного документа.

Це проміжна стадія між мирними переговорами і зверненням до відділу споживчого ринку та захисту прав споживачів та суду, яка покликана допомогти сторонам врегулювати взаємні претензії в досудовому порядку. Фактично, це єдиний адекватний спосіб отримати грошову компенсацію з фірми-продавця без тривалих процедур і виплати судових витрат.

Складена грамотно і відповідно з деякими правилами претензія з якості товару допоможе покупцеві не тільки вирішити всі існуючі спірні моменти, але й виграти суд у разі потреби.

Карга, або претензія складається у вільній формі, але краще дотримуватися певної послідовності викладу, зробивши письмову претензію максимально схожою на офіційний документ. Якщо ви не фахівець у веденні ділового листування та не сильні в юридичних термінах і формулюваннях, варто звернутися до спеціалістів відділу споживчого ринку та захисту прав споживачів.

У більшості ж випадків претензія з якості товару може бути складена самостійно. Ось кілька головних пунктів, які обов'язково повинні в ній бути присутніми.

По-перше: вказівка повного найменування організації, з якою виник конфлікт, а також даних пред'явника претензії. Зазвичай ця інформація пишеться в правому верхньому куті, як на стандартних заявах.

Крім того, детальний і чіткий опис виниклої проблеми із зазначенням дати придбання товару, чека, найменування придбаного товару, ціни. Дата первинного звернення в магазин або фірму і результат, отриманий в ході спроби залагодити конфлікт усно. Посилання на Закон України «Про захист прав споживачів», з вказівкою можливих наслідків для продавця (виконавця послуг).

Також претензія може містити згадку про те, що у разі несвоєчасного вирішення конфлікту або відмови продавця (виконавця послуг) врегулювати спірні моменти, ви підготуєте позовну заяву до суду.

Коли документ складено, роздрукуйте його як мінімум у двох примірниках. Це необхідно для того, щоб продавець (виконавець послуг) під час прийняття у вас претензії поставив на вашому екземплярі підпис і дату, що надалі буде свідчити про те, що він був обізнаний про виникнення конфліктної ситуації.

Якщо ж ваша претензія залишилася без уваги, або інша сторона з будь-якої причини не хоче приймати її у вас, можна піти на невелику хитрість.

Відправте документ поштою або вручіть претензію при свідках. Будьте гранично уважні при виборі форми відправлення. Оптимальним варіантом стане лист з оголошеною цінністю та описом вкладення. У цьому випадку ви завжди з легкістю зможете довести, що вами була відправлена саме претензія з якості товару, а не який-небудь інший документ, що зробити у випадку відправлення рекомендованого або простого листа неможливо.

Суб'єкт господарювання (продавець) повинен видати обов'язково покупцю розрахунковий документ, який засвідчує факт придбання взуття, із зазначенням найменування суб'єкта господарювання (продавця взуття), його місце знаходження, найменування товару, вартість, дата продажу, а також документ, в якому зазначено гарантійний строк (гарантійні зобов'язання).

Дії споживача у випадку, якщо у товарі (послужі) протягом гарантійного терміну виявився недолік або істотний недолік.

Згідно із ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач, у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених висновком експертизи, споживач має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний з числа наявного у продавця (виробника) товару.

Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, зобов'язані прийняти товар неналежної якості в споживача, видати йому документ, що підтверджує одержання товару, і задовольнити його вимогу.

Вимоги споживача, передбачені цією статтею, не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання.

У разі коли **під час гарантійного строку** необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції.

Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника). Але, якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил

використання чи зберігання або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи.

Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи у судовому порядку.

Результати перевірок за скаргами споживачів оформлюються відповідними актами.

Зразки претензій та позовних заяв при придбанні товару неналежної якості, неякісно виконані роботи, по обміну якісного товару та позиву до суду наведені нижче.

Зразки претензій та позовних заяв

1. Придбання товару неналежної якості

Кому _____

(керівнику організації)

Від _____

(ПІБ, адреса, конт. телефон споживача)

Претензія

« ____ » _____ 20__ р. у вашому(ій) магазині (організації) я придбав
(замовив)

_____ (найменування товару)

вартість товару складає _____ грн, що підтверджується копією чека (або іншого розрахункового документу).

На _____ встановлений гарантійний термін ____ р. (міс.), що
(найменування товару)

підтверджується копією гарантійного талону (або іншого документу, що його замінює).

Через _____ після придбання в _____ виявились наступні недоліки:
(термін) (найменування товару)

- 1.
- 2.

Відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» прошу Вас усунути зазначені недоліки протягом 14 календарних днів. У разі неможливості **якісного** усунення недоліку, прошу Вас замінити товар на такий самий належної якості або повернути кошти.

Якщо мої вимоги, передбачені законодавством про захист прав споживачів, не будуть задоволені, я буду змушений(а) звернутися до суду з позовною заявою про відшкодування матеріальних збитків та моральної шкоди.

Про результати розгляду прошу Вас повідомити письмово в строк, встановлений діючим законодавством.

Дата

Підпис

Додатки:

1. Копія чека (або іншого розрахункового документу).
2. Копія гарантійного талону (або іншого документу, що його замінює).

2. Претензія на неякісне виконання робіт

Кому _____

_____ (керівнику організації)

Від _____

_____ (ПІБ, адреса, конт. телефон споживача)

Претензія

« _____ » _____ 20__ р. у вашому(ій) магазині (організації) я замовив

_____ (найменування роботи (послуги))

Вартість роботи (послуги) складає _____ грн, що підтверджується копією договору (або іншого розрахункового документу).

На _____ встановлений гарантійний термін _____ р. (міс.), що (найменування роботи (послуги))

підтверджується копією гарантійного документу (або іншого документу, що його замінює).

Через _____ після виконання в _____ виявились наступні недоліки: (термін) (найменування роботи (послуги))

- 1.
- 2.

Відповідно до ст. 10 Закону України «Про захист прав споживачів» прошу Вас безоплатно усунути зазначені недоліки у виконаній роботі (наданій послугі) у строк 14 днів. У разі неможливості **якісного** усунення недоліку, прошу Вас розірвати договір про виконання робіт (надання послуг) та повернути кошти.

Якщо мої вимоги, передбачені законодавством про захист прав споживачів, не будуть задоволені, я буду змушений(а) звернутися до суду з позовною заявою про відшкодування матеріальних збитків та моральної шкоди.

Про результати розгляду прошу Вас повідомити письмово в строк, встановлений діючим законодавством.

Дата

Підпис

Додатки:

1. Копія договору (або іншого розрахункового документу).
2. Копія гарантійного документу (або іншого документу, що його замінює).

3. Претензія на обмін якісного товару

Кому _____

(керівнику організації)

Від _____

(ПІБ, адреса, конт. телефон споживача)

Претензія

« ____ » _____ 20__ р. у вашому(ій) магазині (організації) я придбав (замовив)

(найменування товару)

вартість товару складає _____ грн, що підтверджується копією чека (або іншого розрахункового документу).

На _____ встановлений гарантійний термін _____ р. (міс.), що
(найменування товару)

підтверджується копією гарантійного талону (або іншого документу, що його замінює).

Відповідно до ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів», у зв'язку з тим, що він не задовольнив мене за формою (габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний за призначенням), прошу Вас обміняти _____ на аналогічний.

(найменування товару)

Якщо мої вимоги, передбачені законодавством про захист прав споживачів, не будуть задоволені, я буду змушений(а) звернутися до суду з позовною заявою про відшкодування матеріальних збитків та моральної шкоди.

Про результати розгляду прошу Вас повідомити письмово в строк, встановлений діючим законодавством.

Дата

Підпис

Додатки:

1. Копія чека (або іншого розрахункового документу).
2. Копія гарантійного талону (або інший документ, що його замінює) тощо.

Примітки:

¹ - Претензія складається в двох примірниках, з яких один реєструється у продавця (виконавця) та залишається у споживача, а другий – залишається у продавця (виконавця). Якщо продавець відмовляється приймати та реєструвати претензію, то даний екземпляр претензії направляється рекомендованим листом з повідомленням за місцем здійснення підприємницької діяльності.

4. Позив до суду

До _____
(найменування суду)

Позивач _____,
(П. І. Б.)

що проживає за адресою: _____.

Номер засобу зв'язку _____

Відповідач _____,
(найменування)

місцезнаходження _____

Номер засобу зв'язку _____

ПОЗОВНА ЗАЯВА про розірвання договору купівлі-продажу, відшкодування збитків та моральної шкоди

Ціна позову _____ грн.

«____» _____ 20__ року в

_____ (найменування торговельної організації)

я придбав _____, за який сплатив _____ грн _____ коп.,
(вказати, який товар)

що підтверджується _____ (касовий чек, товарний чек, квитанція, тощо), що додається до цієї позовної заяви. Підприємство-виготовлювач, як це зазначено у _____, гарантує нормальну роботу (використання) товару протягом _____
(вказати строк)

з дня (вказати: продажу чи випуску товару).

Після придбання товару у ньому були виявлені такі недоліки:

_____ (конкретно вказати виявлені недоліки)

Виявлені недоліки усунути в гарантійній майстерні виявилось неможливим

_____ (причини)

Оскільки дефекти купленого товару були виявлені в період гарантійного строку, я звернувся до _____

_____ (найменування торговельної організації)

з проханням замінити його на аналогічний товар належної якості. Однак магазин позитивної відповіді не дав (відмовився взяти (обміняти) бракований товар) _____

_____ (причини)

Таким чином, я вважаю за необхідне відмовитися від договору купівлі-продажу товару та вимагати від Відповідача повернення сплаченої за товар грошової суми, а саме: _____.

Окрім того, я вважаю, що неправомірними діями Відповідача мені було завдано моральної шкоди, що виражається у _____.

(вказати, яких фізичних або моральних страждань було завдано)

Також _____, що підтверджується _____.

Завдану моральну шкоду я оцінюю у розмірі _____.

Мною у зв'язку із _____ також були понесені такі витрати: _____

_____ (розрахунок додається). Це підтверджується _____.

На підставі вищевикладеного, керуючись ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», ст. 22, 23, 708, 1167 Цивільного кодексу України, ст. 118, 119 Цивільного процесуального кодексу України,

ПРОШУ:

Стягнути з Відповідача на мою користь _____ грн. у якості повернення сплаченої за товар неналежної якості грошової суми, _____ грн у якості відшкодування завданої мені моральної шкоди, а також _____ грн у якості відшкодування завданих мені збитків.

Загальна сума моїх позовних вимог складає _____ грн (розрахунок додається).

Додатки:

1. Паспорт (гарантійний талон), касовий або товарний чек магазину, а також ярлик виготовлювача (якщо товари продаються з таким ярликом).
2. Довідка майстерні гарантійного ремонту або заводу-виготовлювача про виявлені недоліки в товарі.
3. Копія заяви, направленої до торговельної організації та відповідь (якщо такі є).
4. Документи, що підтверджують понесені витрати (чеки, квитанції тощо).
5. Копія позовної заяви та доданих до неї документів
6. Доказ сплати витрат на інформаційне забезпечення розгляду справи

_____ Дата

_____ Підпис

Зразок скарги про захист прав споживача

Керівнику управління з питань
Захисту прав споживачів у Миколаївській,
(залежно куди направляєте скаргу)
30258.м. Миколаїв, вул., Ковзана, 5
Гр. Павла Микитовича Бубенка
Який проживає за адресою:
33569.м Миколаїв, вул. Фрунзе, буд.2 кв. 107
На дії та бездіяльність, на порушення моїх прав директора
Магазину «Леонель +»

Скарга

5 січня 2019 року. Я, Павло Бубенко, придбав в магазині «Леонель+» LCD телевізор (пральну машину, чайник, пишете те, на що адресована скарга – це зразок!) «Panasonic», вартістю в 12 000 гривень 00 копійок. (суму прописом: дванадцять тисяч гривень). Під час укладення договору купівлі-продажу, продавець надав мені чек і гарантував/божився, що телевізор буде працювати справно. І запевнив, що в разі поломки я зможу звернутися до їхнього сервісного центру – видавши мені гарантійний талон. Але вже 10 січня 2019 року телевізор зламався. Я вимушений був звернутися до директора магазину «Леонель+» із скаргою і письмовою заявою попросивши безкоштовно усунути поломку телевізора.

Він погодився і прийняв зламаний телевізор. У відповідності із ч3 ст. 709 Цивільного кодексу України де зазначено, що вимога покупця про безоплатне усунення недоліків товару підлягає задоволенню продавцем або виготовлювачем протягом 14 днів. Була знехтувана. Також на мою вимогу надати мені на час ремонту аналогічний товар, незалежно від моделі, з доставкою, що теж передбачено цією статтею – директор магазину відмовився.

Згідно з ч. 5 ст. 709 Цивільного кодексу України, ч. 7 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» кожен день, який я не отримувал свій товар, тобто був прострочений з невідомих причин продавець мав би сплатити мені неустойку в розмірі 1% товару.

Мене це обурило і я написав скаргу, тим паче, керуючись законами України «Про захист прав споживачів» та «Про звернення громадян»,

Вимагаю:

1. Вплинути на дирекцію фірми «Леонель+» та вжити заходів щодо директора цієї фірми.
2. Відповідь про результати розгляду цієї скарги надіслати мені у письмовій формі у строки передбачені законодавством України.

Скарга написана добре – передбачає ще й додатки, наприклад:

ДОДАТКИ:

- Копія товарного чеку про придбання телевізора
- Копія гарантійного талона.
- Копія заяви до директора магазину «Леонель+»
- Копія листа-відповіді від директора магазину.

Число, коли була складена скарга, підпис, прізвище.

Зразок скарги про захист прав споживача

Чернівецьке обласне управління
у справах захисту прав споживачів
58000, м. Чернівці,
вул. Червоноармійська, 202

яка мешкає за адресою:

СКАРГА

Я 12 січня 2019 о 18.00 год. купили у магазині «Побутова хімія» ряд товарів, серед яких зубна паста Colgate 100 мл, що підтверджується фіскальним чеком №115 (копія додається). Лише вдома цього ж дня я помітила, що тюбик з зубною пастою пошкоджений. Наступного дня я прийшла у магазин, щоб обміняти товар неналежної якості на аналогічний належний товар. Представнику магазину я повідомила зміст свого звернення, показала фіскальний чек, а також пошкоджений тюбик із зубною пастою, просила поміняти мені проданий товар неналежної якості на аналогічний товар належної якості.

Однак, у задоволенні моєї вимоги мені було відмовлено на тій підставі, що це не передбачено законодавством, і що зубна паста не відноситься до товарів, які підлягають обміну.

Такі дії представника магазину «Побутова хімія» протиправні та грубо порушили мої законні права споживача.

Відповідно до статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон) споживачі під час придбання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на захист своїх прав державою; належну якість продукції та обслуговування, відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною продукцією або продукцією неналежної якості. Відповідно до ч. 1 статті 6 Закону продавець зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про цю продукцію.

Стаття 8 Закону передбачає, що **продавець зобов'язаний прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги. За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню.**

Представник магазину всупереч законодавству не лише не поміняв мені пошкоджену зубну пасту на аналогічну якісну, а ввів мене в оману, повідомляючи неправдиву інформацію щодо положень законодавства, переконував, що пошкоджена зубна паста – це товар, який не підлягає обміну по законодавству. Така інформація не відповідає дійсності, оскільки відповідно

до статті 9 Закону Кабінет Міністрів України затверджує перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню), **лише належної якості**. Більше того, в Переліку товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню), затвердженого постановою КМУ від 19 березня 1994 р., зубна паста взагалі не вказана.

Це підтверджує той факт, що вимоги споживача щодо заміни товару неналежної якості підлягають безумовному задоволенню, а дії представника магазину були спрямовані на те, щоб мене обманути, змусити мене піти без задоволення моїх вимог та залишити мені зіпсований товар, хоча я за нього заплатила як за якісний.

Вважаю, що представник магазину «Побутова хімія» грубо порушив мої права споживача, своїми діями ввів мене в оману щодо захисту моїх прав споживача, а тому керуючись ст. ст. 4, 6, 8, 23 Закону України «Про захист прав споживачів»,

п р о ш у:

1. Захистити мої права споживача, вжити заходи впливу до посадових осіб магазину «Побутова хімія» щодо усунення порушення моїх прав та негайного обміну проданого мені товару неналежної якості на аналогічний якісний за рахунок продавця.

2. Притягнути до відповідальності винних посадових осіб магазину «Побутова хімія» за порушення прав споживача.

3. Про розгляд скарги та вжиті до порушника заходи впливу повідомити мене письмово.

Додаток:

1. Копія фіскального чеку №115

«___» _____ 2019 р.

Підпис

ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Салухіна Н. Г. Захист прав споживачів : навч. посіб. / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська, О. І. Башкатова. – К. : МАУП, 2007. – 382 с.
2. Практический комментарий к Закону Украины «О защите прав потребителя» / С. В. Маслак, Р. В. Куценко, А. А. Купченко, А. С. Жебелева. – Х. : Одиссей, 2016. – 168 с.
3. Сировец Т. В. Защита прав потребителей / Т. В. Сировец. – Х. : Крокус, 2018. – 160 с.

Законодавча база

4. Про захист прав споживачів : [Закон України : прийнятий Постановою ВР № 1024-ХІІ (1024-12) від 12. 05. 91 р.]. – К. : Нотис, 2018. – 44 с.
5. Про схвалення Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року : Розпорядження КМУ № 217р. від 29 березня 2017 р. // Офіційний вісник України. – 2017. – № 81. – С. 3005.
6. Про затвердження плану заходів з реалізації Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року : [Розпорядження КМУ № 983р. від 27 грудня 2017 р.] // Офіційний вісник України. – 2017. – № 90. – С. 2005.
7. Конституція України (актуалізація від 14. 01. 2019 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.president.gov.ua/documents/constitution>
8. Про затвердження положення про Державну службу України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів : Постанова КМУ № 667 від 02.09.2015 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>
9. Про безпечність та якість харчових продуктів і продовольчої сировини : Закон України (зі змінами № 2264-VIII від 21. 12. 2017 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>
10. Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію, знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції : Закон України №

1393-XIУ від 14. 01. 2000 р. (редакція від 18. 12. 2017 р., підстава 2059-VIII) Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

11. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічний благополуччя населення» (редакція від 28.12.2015.) Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

12. Про стандартизацію : Закон України (зі змінами № 2581-VIII від 02. 10. 2018 р.) Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

13. Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів : Закон України (зі змінами № 2264-VIII від 21. 12. 2017 р.) Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

14. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності : Закон України (зі змінами № 320-VIII (320-19) від 09. 04. 2015 р.) Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

15. Про державний контроль за дотриманням законодавства про харчові продукти, корми, побічні продукти тваринного походження, здоров'я та благополуччя тварин : Закон України (зі змінами № 2530-VIII від 06. 09. 2018 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

16. Про інформацію для споживачів щодо харчових продуктів : Закон України № 8450 від 06. 12. 2018 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

17. Постанова КМУ № 172 від 19.03.1994 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

18. Про Антимонопольний комітет : Закон України (редакція від 02. 08. 2017 р., підстава 1555-VII) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

19. Порядок проведення контрольних перевірок правильності розрахунків із споживачами за надані послуги та реалізовані товари : Постанова КМУ № 215 (актуалізація від 14. 01. 2019 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

20. Постанова КМУ № 1408 від 26 грудня 2011 р. (актуалізація від 14.01.2019 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

21. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності : Закон України (редакція від 04. 04. 2018 р., підстава 2042-VIII) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

22. Про затвердження Положення про порядок накладення та стягнення штрафів за порушення законодавства про захист прав споживачів : Постанова КМУ № 1177 від 17. 08. 2002 р. (редакція від 15. 04. 2017 р., підстава 239-2017-п) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

23. Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення : Постанова КМУ № 833 від 15. 06. 2006 р. (редакція від 04. 09. 2018 р., підстава 666-2018-п) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

24. Положення про порядок тимчасового припинення діяльності підприємств сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, які систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання і транспортування товарів (актуалізація від 14. 01. 2019 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

25. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг : Закон України (редакція 01. 01. 2019 р., підстава 2628-VIII) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

26. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами : Наказ Мінекономіки України № 104 від 19. 04. 2007 р., зареєстрований в Міністерстві юстиції України 8 листопада 2007 р. за № 1257/14524 (редакція 16. 01. 2019 р.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://vobu.ua/ukr/documents/item/nakaz-minekonomrozvytku-vid-230118-r-80-pro-zatverdzhennia-zmin-do-pravyl-rozdribnoi-torhivli-neprodovolchymu-tovaramu>

27. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі нафтопродуктами : Постанова Кабінету Міністрів України № 1442 від 20. 12. 1997 р. (редакція від 15. 05. 2018 р., підстава 353-2018-п) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

28. Про затвердження Порядку гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів : Постанова Кабінету Міністрів України № 506 від 11. 04. 2002 р. (редакція від 15. 05. 2018 р., підстава 353-2018-п) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

29. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі тютюновими виробами : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 218 від 24.07. 2002 р., (редакція від 01. 01. 2011 р., підстава z1143-09) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://vobu.ua/ukr/documents/item/nakaz-minekonomrozvytku-vid-230118-r-80-pro-zatverdzhennia-zmin-do-pravyl-rozdribnoi-torhivli-neprodovolchymu-tovaramu>

30. Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі : Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 369 від 8 липня 1996 року (редакція від 06. 07. 2018 р., підстава z0674-18) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://vobu.ua/ukr/documents/item/nakaz-minekonomrozvytku>

31. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі картоплею та плодоовочевою продукцією : Наказ Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України № 344 від 08.07.1997 р. (редакція від 06. 07. 2018 р., підстава z0674-18) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://vobu.ua/ukr/documents/item/nakaz-minekonomrozvytku>

32. Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами : Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України № 185 від 11.07.2003 р. (редакція від 18.02.2008) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://vobu.ua/ukr/documents/item/nakaz-minekonomrozvytku>

33. Про розповсюдження примірників аудіовізуальних творів, фонограм, відеограм, комп'ютерних програм, баз даних : Закон України від 23. 03. 2000 р., № 1587-III (редакція від 04. 11. 2018 р., підстава 2581-VIII) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

34. Про Правила торгівлі дорогоцінними металами (крім банківських металів) і дорогоцінним камінням, дорогоцінним камінням органогенного утворення та напівдорогоцінним камінням у сирому та обробленому вигляді і виробами з них, що належать суб'єктам господарювання на праві власності : Постанова Кабінету Міністрів України № 802 від 4 червня 1998 р. (редакція від 11. 02. 2017 р., підстава 41-2017-п) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>

35. Про затвердження Правил торгівлі на ринках : Наказ Мінекономіки та з питань європейської інтеграції України, МВС, ДПА, Держстандарту № 57/188/84/105 від 26. 02. 2002 р. (редакція від 09. 03. 2009 р., підстава z0183-09) [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://vobu.ua/ukr/documents/item/nakaz-minekonomrozvytku>

Навчальне електронне видання
комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимах

ХАЦКЕВИЧ Юрій Миколайович
СЕЛЮТІНА Галина Анатоліївна
СКИРДА Олена Євгенівна
ЩЕРБАКОВА Тетяна Віталіївна

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

**Навчальний посібник
у структурно-логічних схемах**

Відповідальна за випуск зав. кафедри товарознавства та експертизи товарів
д-р техн. наук, проф. А. А. Дубініна

Техн. редактор О. М. Жданович

План 2019 р., поз. 80/

Підп. до друку 10. 04. 19 р. Один електронний оптичний диск (CD-ROM);
супровідна документація. Об'єм даних 0,1 Мб. Тираж 10 прим.

Видавець і виготівник
Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
ДК № 4417 від 10.10.2012 р.