



**ЗАКОН УКРАЇНИ**  
**Про внесення змін до Закону України**  
**"Про захист прав споживачів"**

( Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2002, N 17, ст.120 )

Верховна Рада України **п о с т а н о в л я є**:

I. Внести до Закону України "Про захист прав споживачів" ( 1023-12 ) (Відомості Верховної Ради України, 1994 р., N 1, ст. 1; 1995 р., N 14, ст. 90, N 23, ст. 182; 1999 р., N 34, ст. 274) такі зміни:

1. У преамбулі:

1) в абзаці сьомому друге речення викласти в такій редакції: "Письмова угода може оформлятися квитанцією, товарним чи касовим чеком, квитком, путівкою, талоном або іншими документами (далі - розрахунковий документ)";

2) в абзаці дев'ятому слова "або не може бути усунутий щодо цього споживача" замінити словами "і не може бути усунутий";

3) доповнити абзацами такого змісту:

"безпека товару (роботи, послуги) - відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виконання і утилізації товару (роботи, послуги);

суб'єкти господарської діяльності - підприємства, установи, організації (їх філії, представництва, відділення), незалежно від форми власності, іноземні юридичні особи (їх філії, представництва, відділення), фізичні особи - суб'єкти підприємницької діяльності, що здійснюють господарську діяльність на території України;

термін придатності - термін, установлений виробником товару, протягом якого органолептичні, фізико-хімічні, медико-біологічні та інші показники товару в разі дотримання відповідних умов зберігання повинні відповідати вимогам нормативних документів".

2. Статтю 2 після слів "договором України" доповнити словами "згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України".

3. У статті 3:

1) абзац шостий викласти в такій редакції:

"необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про товари (роботи, послуги), їх кількість, якість, асортимент, а також про їх виробника (виконавця, продавця)";

2) абзац сьомий після слів "а також" доповнити словами "майнової та моральної (немайнової)".

4. У статті 4:

1) у частині першій слова "Держава забезпечує громадянам захист їх інтересів як споживачів" замінити словами "Держава забезпечує громадянам як споживачам захист їх прав";

2) частину другу викласти в такій редакції:

"2. Державний захист прав громадян як споживачів здійснюють спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи, Рада міністрів Автономної Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, органи і установи державного санітарно-епідеміологічного нагляду України, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування відповідно до законодавства, а також судові органи".

## 5. У статті 5:

## 1) назву викласти в такій редакції:

"**Стаття 5.** Повноваження спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів";

## 2) у частині першій:

## а) абзац перший викласти у такій редакції:

"Спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальні органи в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі здійснюють державний контроль за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів у центральних і місцевих органах виконавчої влади та суб'єктами господарської діяльності, забезпечують реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і мають право";

## б) пункт 4 викласти в такій редакції:

"4) одержувати від суб'єктів господарської діяльності, що перевіряються, безплатно копії необхідних нормативних документів та інші відомості, які характеризують якість товарів (робіт, послуг), сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, що використовуються для виробництва цих товарів (виконання робіт, надання послуг)";

## в) у пункті 6:

в абзаці третьому слова "не мають сертифіката відповідності" замінити словами "внесені до переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не мають сертифіката відповідності (свідоцтва про визнання іноземного сертифіката)";

## доповнити абзацом такого змісту:

"на яких термін придатності не зазначений або зазначений з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, термін придатності яких минув";

г) абзац другий пункту 7 після слів "не відповідають вимогам" доповнити словами "нормативно-правових актів та";

## д) пункт 8 викласти в такій редакції:

"8) опломбовувати у порядку, передбаченому законодавством, у сфері торгівлі, громадського харчування і послуг виробничі, складські, торговельні та інші приміщення, а також несправні, з невірними показаннями, з пошкодженням повірочним тавром або без нього, чи з таким, термін дії якого закінчився, засоби виміральної техніки, за допомогою яких здійснюється обслуговування споживачів, з наступним повідомленням про це територіальних органів спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері стандартизації, метрології та сертифікації";

## 3) частину другу викласти в такій редакції:

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

6. У статтях 6-9, абзаці другому частини першої та абзаці другому частини п'ятої статті 16 слово "державної" виключити.

## 7. Назву статті 10 викласти в такій редакції:

"**Стаття 10.** Правовий захист службових осіб спеціально уповноваженого центрального органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів та його територіальних органів".

## 8. Доповнити Закон статтею 10-1 такого змісту:

**"Стаття 10-1. Повноваження органів місцевого самоврядування щодо захисту прав споживачів**

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

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

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

при виявленні товарів (робіт, послуг) неналежної якості, фальсифікованих, небезпечних для життя, здоров'я, майна споживачів чи/та навколишнього природного середовища терміново повідомляти про це відповідні територіальні органи у справах захисту прав споживачів, інші органи, що здійснюють контроль і нагляд за якістю і безпекою товарів (робіт, послуг);

у випадках виявлення продажу товарів (виконання робіт, надання послуг), які не супроводжуються доступною, достовірною, необхідною інформацією та відповідними супровідними документами або з простроченими термінами придатності, призупиняти продаж товарів (виконання робіт, надання послуг) до пред'явлення інформації, супровідних документів або припиняти продаж товарів (виконання робіт, надання послуг);

готувати подання до органу, який видав дозвіл на здійснення відповідного виду діяльності, для вирішення питання про призупинення дії цього дозволу чи про дострокове його анулювання у разі систематичного порушення прав споживачів;

подавати до суду позови про захист прав споживачів".

9. Частину першу статті 12 після слів "відповідала вимогам" доповнити словами "нормативно-правових актів та".

10. У статті 13:

1) абзац перший частини першої після слова "законодавством" доповнити словами "або нормативними документами", а слово "його" замінити словом "їх";

2) у частині другій:

а) в абзаці другому слово "медикаментів" замінити словами "лікарських засобів";

б) абзац третій викласти в такій редакції:

"Продаж товарів, на яких термін придатності не зазначений або зазначений з порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, термін придатності яких минув, забороняється".

11. У статті 14:

1) у тексті статті слова "аналогічний товар" у всіх відмінках замінити словами "товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації)" у відповідному відмінку, а слова "іншої моделі" замінити словами "іншої марки (моделі, артикулу, модифікації)";

2) в абзаці третьому частини другої слово і цифри "статтею 18" замінити словами і цифрами "статтями 18 і 23";

3) абзац третій частини п'ятої доповнити реченням такого змісту: "Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а у разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший термін за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом 7 днів";

4) в абзаці другому частини сьомої слова "На вимогу" замінити словами "На письмову вимогу";

5) в абзацах першому і другому частини дев'ятої слова "квитанція, товарний чи касовий чек або інший письмовий документ" у всіх відмінках замінити словами "розрахунковий документ" у відповідному відмінку, а також доповнити речення словами

відповідному відмітку, а також доповнити речення словами "з позначкою про дату продажу".

12. У статті 15:

1) частину третю викласти в такій редакції:

"3. У разі виявлення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі) споживач має право за своїм вибором вимагати:

безоплатного усунення недоліків у виконаній роботі (наданій послугі);

відповідного зменшення ціни виконаної роботи (наданої послуги);

безоплатного виготовлення іншої речі з такого ж матеріалу і такої ж якості чи повторного виконання роботи;

відшкодування завданих йому збитків з усуненням недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами чи із залученням третьої особи.

Зазначені вимоги підлягають задоволенню у разі виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) або під час її виконання (надання), а у разі неможливості виявлення недоліків під час приймання виконаної роботи (наданої послуги) - протягом гарантійного чи іншого терміну, встановленого договором, чи протягом шести місяців з дня прийняття виконаної роботи (наданої послуги) у разі відсутності гарантійного чи іншого терміну, встановленого договором";

2) частину четверту доповнити абзацом такого змісту:

"Зазначені вимоги можуть бути пред'явлені споживачем протягом термінів, передбачених нормативно-правовими актами та нормативними документами, умовами договору, а в разі відсутності таких термінів - протягом 10 років";

3) частину п'яту викласти в такій редакції:

"5. Якщо виконавець не виконує, прострочує виконання роботи (надання послуги) згідно з договором, він за кожний день (годину, якщо тривалість виконання визначена у годинах) прострочення сплачує споживачеві пеню у розмірі трьох відсотків вартості роботи (послуги), якщо інше не передбачено законодавством. У разі коли вартість роботи (послуги) не визначено, виконавець сплачує споживачеві неустойку в розмірі трьох відсотків загальної вартості замовлення.

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

4) частину шосту доповнити словами "чи внаслідок дії непереборної сили";

5) частину сьому після слів "недоліки в роботі" доповнити словом "(послугі)";

6) частину восьму викласти в такій редакції:

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

13. Статтю 17 доповнити частиною п'ятою такого змісту:

"5. Виробник (виконавець, продавець) звільняється від відповідальності, якщо доведе, що шкоду заподіяно з вини самого споживача внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування товару (роботи, послуги) або дії непереборної сили".

14. У статті 18:

1) абзаци перший - десятий частини першої викласти в такій редакції:

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

Інформація про товари (роботи, послуги) повинна містити:

назву товару;

зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати вітчизняні товари (роботи, послуги);

дані про основні властивості товарів (робіт, послуг), а щодо продуктів харчування - про склад (включаючи перелік використаної у процесі їх виготовлення сировини, в тому числі харчових добавок), номінальну кількість (масу, об'єм тощо), харчову та енергетичну цінність, умови використання та застереження щодо вживання їх окремими категоріями споживачів, а також іншу інформацію, що поширюється на конкретний продукт;

відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин порівняно з вимогами нормативно-правових актів та нормативних документів і протипоказання щодо застосування;

позначку про застосування генної інженерії під час виготовлення товарів;

дані про ціну (тариф), умови та правила придбання товарів (виконання робіт, надання послуг);

дату виготовлення;

відомості про умови зберігання;

гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);

правила та умови ефективного і безпечного використання товарів (робіт, послуг);

термін придатності (служби) товарів (робіт, послуг), відомості про необхідні дії споживача після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;

найменування та адресу виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування";

2) в абзаці першому частини другої слово "технічній" замінити словом "супровідній" та після слів "іншим способом" доповнити словами "(у доступній наочній формі)";

3) частину третю виключити;

4) абзац перший частини четвертої викласти в такій редакції:

"4. Якщо надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоечасної інформації про товар (роботу, послугу) та про виробника (виконавця, продавця) спричинило";

5) частину п'яту доповнити абзацом такого змісту:

"Продавець не звільняється від відповідальності у разі неотримання ним від виробника (імпортера) відповідної інформації про товар".

15. Частину четверту статті 19 викласти в такій редакції:

"4. Споживач має право на перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів (робіт, послуг), що придбаваються (замовляються), демонстрацію безпечного та правильного їх використання. На вимогу споживача продавець (виконавець) у цих випадках зобов'язаний надати йому контрольно-вимірвальні прилади, документи про якість, безпеку, ціну товарів (робіт, послуг).

У разі коли під час гарантійного терміну необхідно визначити причини втрати якості товару (роботи, послуги) продавець



притипи витрати якості товару (роботи, послуги), продавець (виконавець) зобов'язаний у триденний термін з дня одержання від споживача письмової заяви організувати проведення експертизи товару (роботи, послуги). Експертиза провадиться за рахунок продавця (виконавця). Якщо в результаті експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі товару (роботи, послуги) споживачеві внаслідок порушення ним встановлених правил використання, зберігання чи транспортування, дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець (виконавець) мають право оскаржувати висновки експертизи у судовому порядку".

16. У статті 20:

1) в абзаці третьому частини першої слова "товарний чи касовий чек або інші документи, видані" замінити словами "розрахунковий документ, виданий";

2) частину другу доповнити абзацом такого змісту:

"При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем проводяться виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а у разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший термін за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом 7 днів".

17. Текст статті 23 викласти в такій редакції:

"У разі порушення законодавства про захист прав споживачів суб'єкти господарської діяльності сфери торгівлі, громадського харчування і послуг несуть відповідальність за:

відмову споживачу в реалізації його прав, установлених пунктом 1 статті 14 і пунктом 3 статті 15 цього Закону, - у десятикратному розмірі вартості товару, виконаної роботи (наданої послуги) виходячи з цін, що діяли на час придбання товару, замовлення роботи (надання послуги), але не менше двох неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

виготовлення або реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів, - у розмірі 50 відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, - у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не має сертифіката відповідності (свідоцтва про визнання іноземного сертифіката), - у розмірі 50 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, - у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

виготовлення, реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, - у розмірі 300 відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, - у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, заборонених для виготовлення та реалізації (виконання, надання) відповідним державним органом, - у розмірі 500 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, - у розмірі ста неоподатковуваних мінімумів доходів

громадян;

реалізацію небезпечного товару (отрути, отрутохімікату, вибухо- і вогненебезпечної речовини тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила і умови безпечного його використання - у розмірі 100 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, але не менше двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, - у розмірі двадцяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товар, роботу, послугу - у розмірі 30 відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, - у розмірі п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

створення перешкод службовій особі спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів у проведенні перевірки якості товарів, виконуваних (виконаних) робіт, надаваних (наданих) послуг, а також правил торговельного та інших видів обслуговування - у розмірі від 1 до 10 відсотків вартості реалізованих товарів, виконаних робіт, наданих послуг за минулий календарний місяць, але не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а у разі якщо законодавством суб'єкт господарської діяльності звільнений від ведення обов'язкового обліку доходів і витрат, - у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

реалізацію товару, термін придатності якого минув, - у розмірі 200 відсотків вартості залишку одержаної для реалізації партії товару, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

порушення умов договору між споживачем і виконавцем про виконання роботи, надання послуги - у розмірі 100 відсотків вартості роботи, послуги. Ті самі дії, вчинені щодо групи споживачів, - у розмірі від 1 до 10 відсотків вартості виконаних робіт, наданих послуг за минулий календарний місяць, але не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Суми штрафів зараховуються до державного бюджету.

Порядок стягнення штрафів визначається Кабінетом Міністрів України".

18. У тексті Закону слова "службова особа державного органу у справах захисту прав споживачів", "господарючий суб'єкт", "виготівник" у всіх відмінках замінити відповідно словами "службова особа спеціально уповноваженого органу виконавчої влади у сфері захисту прав споживачів", "суб'єкт господарської діяльності", "виробник" у відповідних відмінках.

II. Цей Закон набирає чинності з дня його опублікування.

Президент України

Л.КУЧМА

м. Київ, 10 січня 2002 року  
N 2949-III

## Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 15.02.2002 – 2002 р., № 5, стор. 20, стаття 181, код акта 21376/2002
- **Голос України** від 27.02.2002 – № 39
- **Урядовий кур'єр** від 13.03.2002 – № 48
- **Відомості Верховної Ради України** від 26.04.2002 – 2002 р., № 17, стаття 120

