

ЗАКОН УКРАЇНИ

ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

(Відомості Верховної Ради (ВВР), 1991, № 30, ст.379)

(ВВОДИТЬСЯ В ДІЮ ПОСТАНОВОЮ ВР

№ 1024-ХІІ (1024-12) від 12.05.91, ВВР, 1991, № 30, ст.380)

(В РЕДАКЦІЇ ЗАКОНУ

№ 3682-ХІІ (3682-12) від 15.12.93, ВВР, 1994, № 1, ст. 1)

(ІЗ ЗМІНАМИ, ВНЕСЕНИМИ ЗГІДНО ІЗ ЗАКОНАМИ

№ 82/95-ВР від 02.03.95, ВВР, 1995, № 14, ст. 90 № 230/95-ВР від 20.06.95, ВВР, 1995, № 23, ст.182 № 365/97-ВР від 18.06.97, ВВР, 1979, № 35, ст.219 № 783-ХІV (783-14) від 30.06.99, ВВР, 1999, № 34, ст.274 - редакція набирає чинності одночасно з набранням чинності Законом про Державний бюджет України на 2000 рік)

Цей Закон регулює відносини між споживачами товарів (робіт, послуг) і виготівниками, виконавцями, продавцями в умовах різних форм власності, встановлює права споживачів та визначає механізм реалізації державного захисту їх прав.

У цьому Законі нижченаведені терміни вживаються в такому значенні:

споживач - громадянин, який придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) для власних побутових потреб;

виготівник - підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які виробляють товари для реалізації;

виконавець - підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які виконують роботи або надають послуги;

продавець - підприємство, установа, організація або громадянин-підприємець, які реалізують товари за договором купівлі-продажу;

договір - усна чи письмова угода між споживачем і продавцем (виконавцем) про якість, терміни, ціну та інші умови, за якими здійснюються купівля-продаж, роботи та послуги. Письмова угода може оформлятися квитанцією, товарним чи касовим чеком або іншими документами;

недолік - окрема невідповідність товару (роботи, послуги) вимогам нормативних документів, умовам договорів або вимогам, що пред'являються до нього, а також інформації про товар (роботу, послугу), яка надана виготівником (виконавцем, продавцем);

істотний недолік - недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару (роботи, послуги) відповідно до його цільового призначення, або не може бути усунутий щодо цього споживача, або для його усунення необхідні великі затрати праці та часу, або він робить товар (роботу, послугу) іншим, ніж передбачено договором, або проявляється знову після його усунення.

Р О З Д І Л І

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

СТАТТЯ 1. ЗАКОНОДАВСТВО УКРАЇНИ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Законодавство України про захист прав споживачів складається з цього Закону та інших актів законодавства, що видаються відповідно до нього.

СТАТТЯ 2. МІЖНАРОДНІ ДОГОВОРИ

Якщо міжнародним договором України встановлено інші правила, ніж ті, що є в законодавстві України про захист прав споживачів, то на її території застосовуються правила міжнародного договору.

Р О З Д І Л І І

ПРАВА СПОЖИВАЧІВ ТА ЇХ ЗАХИСТ

СТАТТЯ 3. ПРАВА СПОЖИВАЧІВ

Споживачі, які перебувають на території України, під час придбання, замовлення або використання товарів (робіт, послуг) для задоволення своїх побутових потреб мають право на:

- державний захист своїх прав;
- гарантований рівень споживання;
- належну якість товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування;
- безпеку товарів (робіт, послуг);
- необхідну, доступну та достовірну інформацію про кількість, якість і асортимент товарів (робіт, послуг);
- відшкодування збитків, завданих товарами (роботами, послугами) неналежної якості, а також шкоди, заподіяної небезпечними для життя і здоров'я людей товарами (роботами, послугами) у випадках, передбачених законодавством;
- звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав;
- об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

СТАТТЯ 4. ДЕРЖАВНИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1. Держава забезпечує громадянам захист їх інтересів як споживачів, надає можливість вільного вибору товарів (робіт, послуг), набуття знань і кваліфікації, необхідних для прийняття самостійних рішень під час придбання та використання товарів (робіт, послуг) відповідно до їх потреб, і гарантує придбання або одержання іншими законними способами товарів (робіт, послуг) в обсягах, що забезпечують рівень споживання, достатній для підтримання здоров'я і життєдіяльності.

2. Державний захист прав громадян як споживачів здійснюють Ради народних депутатів, їх виконавчі та розпорядчі органи, Рада Міністрів Республіки Крим, місцеві державні адміністрації, Державний комітет України у справах захисту прав споживачів і його органи у Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, Державний комітет України по стандартизації, метрології та сертифікації та його територіальні органи, органи і установи державного санітарного нагляду України, інші органи державної виконавчої влади, на які покладено контроль за якістю і безпекою товарів (робіт, послуг), призначених для

споживачів, Антимонопольний комітет України та його територіальні відділення, а також суд. (Пункт 2 статті 4 із змінами, внесеними згідно із Законом № 82/95-ВР від 02.03.95)

СТАТТЯ 5. ПОВНОВАЖЕННЯ ДЕРЖАВНОГО КОМІТЕТУ УКРАЇНИ У СПРАВАХ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ І ЙОГО ОРГАНІВ У РЕСПУБЛІЦІ КРИМ, ОБЛАСТЯХ, МІСТАХ КИЄВІ ТА СЕВАСТОПОЛІ

Державний комітет України у справах захисту прав споживачів, його органи в Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі здійснюють державний контроль за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів у центральних і місцевих органах державної виконавчої влади та господарюючими суб'єктами - підприємствами (їх об'єднаннями), установами, організаціями незалежно від форм власності, громадянами-підприємцями та іноземними юридичними особами, що здійснюють підприємницьку діяльність на території України, забезпечують реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів і мають право:

1) давати господарюючим суб'єктам обов'язкові для виконання приписи про припинення порушень прав споживачів;

2) перевіряти у господарюючих суб'єктів сфери торгівлі, громадського харчування і послуг якість товарів (робіт, послуг), додержання обов'язкових вимог щодо безпеки товарів (робіт, послуг), а також додержання правил торгівлі та надання послуг. Входити безперешкодно та обстежувати, відповідно до законодавства, будь-які виробничі, складські, торговельні та інші приміщення цих суб'єктів;

3) відбирати у господарюючих суб'єктів сфери торгівлі, громадського харчування і послуг зразки товарів, сировини, матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів для перевірки їх якості на місці або проведення незалежної експертизи у відповідних лабораторіях та інших установах з оплатою вартості зразків і проведених досліджень (експертиз) за рахунок господарюючих суб'єктів, що перевіряються.

Порядок відбору таких зразків визначається Кабінетом Міністрів України.

Проводити контрольні перевірки правильності розрахунків із споживачами за надані послуги та реалізовані товари. В разі неможливості повернення зроблених затрат їх відшкодування відноситься на результати діяльності господарюючих суб'єктів. Порядок проведення таких перевірок визначається Кабінетом Міністрів України;

4) одержувати від господарюючих суб'єктів, що перевіряються, безплатно необхідні нормативні документи та інші відомості, які характеризують якість товарів (робіт, послуг), сировини, матеріалів, комплектуючих виробів, що використовуються для виробництва цих товарів (виконання робіт, надання послуг);

5) припиняти відвантаження і реалізацію товарів, що не відповідають вимогам нормативних документів, до усунення господарюючими суб'єктами виявлених недоліків;

6) забороняти господарюючим суб'єктам реалізацію споживачам товарів (виконання робіт, надання послуг):

на які немає документів, що засвідчують їх відповідність вимогам нормативних документів;

на які в актах законодавства, нормативних документах встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я, майна споживачів і охорони навколишнього природного середовища, якщо ці товари (роботи, послуги) не мають сертифіката відповідності;

завезених на територію України без документів, які підтверджують їх належну якість;

7) приймати рішення:

про припинення у сфері торгівлі, громадського харчування і послуг продажу та виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг, що не відповідають вимогам нормативних документів, - до усунення виявлених недоліків;

про тимчасове припинення діяльності підприємств торгівлі (секцій, відділів), громадського харчування, сфери послуг, складів підприємств оптової і роздрібною торгівлі та організацій незалежно від форм власності, що систематично реалізують недоброякісні товари, порушують правила торгівлі та надання послуг, умови зберігання та транспортування товарів, - до усунення виявлених недоліків;

8) опломбовувати у порядку, передбаченому законодавством, у сфері торгівлі, громадського харчування і послуг виробничі, складські, торговельні та інші приміщення, а також неправильні, несправні й такі, що не мають відповідного клейма чи з порушеними термінами повірки вимірювальні прилади, з допомогою яких здійснюється обслуговування споживачів, з наступним повідомленням органів державної метрологічної служби Державного комітету України по стандартизації, метрології та сертифікації, його територіальних органів для проведення повірочних робіт і розпломбування;

9) вилучати неякісні товари, документи, інші предмети, що свідчать про порушення прав споживачів;

10) подавати до суду позови про захист прав споживачів;

11) передавати матеріали перевірок на дії осіб, що містять ознаки злочину, органам дізнання чи попереднього слідства;

12) накладати на винних осіб у випадках, передбачених законодавством, адміністративні стягнення;

13) накладати на господарюючі суб'єкти сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, в тому числі на громадян-підприємців, стягнення, передбачені статтею 23 цього Закону, в порядку, що визначається Кабінетом Міністрів України.

Результати перевірок господарюючих суб'єктів службовими особами Державного комітету України у справах захисту прав споживачів та його органів оформлюються актами, що затверджуються керівниками (їх заступниками) зазначених органів.

Порядок припинення відвантаження і реалізації товарів господарюючими суб'єктами, тимчасового припинення виробництва товарів, виконання робіт і надання послуг, діяльності підприємств торгівлі, громадського харчування і сфери послуг, а також вилучення неякісних товарів, документів та інших предметів, що свідчать про порушення прав споживачів, визначається законодавчими актами України.

СТАТТЯ 6. ПОВНОВАЖЕННЯ ІНШИХ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Інші органи державної виконавчої влади здійснюють державний захист прав споживачів у межах своєї компетенції, визначеної чинним законодавством.

СТАТТЯ 7. ОБОВ'ЯЗКИ І ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СЛУЖБОВИХ ОСІБ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ, ЯКІ ЗДІЙСНЮЮТЬ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Службові особи органів державної виконавчої влади, які здійснюють захист прав споживачів, зобов'язані суворо додержувати законодавства України, а також прав громадян, підприємств, установ та організацій, що охороняються законом. Вони зобов'язані не розголошувати відомості, отримані під час здійснення своїх повноважень і які становлять державну або іншу таємницю, що охороняється законом. За невиконання або неналежне виконання службовими особами своїх обов'язків вони притягаються до відповідальності згідно з чинним законодавством.

СТАТТЯ 8. РОЗГЛЯД СКАРГ НА РІШЕННЯ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ, ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ, ЇХ СЛУЖБОВИХ ОСІБ, А ТАКОЖ НА ДІЇ ТАКИХ ОСІБ

Скарги на рішення органів державної виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, їх службових осіб, а також на дії таких осіб розглядаються в порядку, визначеному законодавством.

Подання скарги не зупиняє виконання рішення органу державної виконавчої влади, що здійснює захист прав споживачів, його службових осіб, а також дій таких осіб.

СТАТТЯ 9. ВІДНОСИНИ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ, ЩО ЗДІЙСНЮЮТЬ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ, З ПРАВООХОРОННИМИ ОРГАНАМИ

Працівники правоохоронних органів подають допомогу службовим особам органів державної виконавчої влади, що здійснюють захист прав споживачів, у виконанні ними службових обов'язків та припиняють незаконні дії громадян, які перешкоджають виконанню покладених на них функцій.

СТАТТЯ 10. ПРАВОВИЙ ЗАХИСТ СЛУЖБОВИХ ОСІБ ДЕРЖАВНОГО КОМІТЕТУ УКРАЇНИ У СПРАВАХ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ТА ЙОГО ОРГАНІВ У РЕСПУБЛІЦІ КРИМ, ОБЛАСТЯХ, МІСТАХ КИЄВІ ТА СЕВАСТОПОЛІ

1. Службова особа державного органу у справах захисту прав споживачів при виконанні своїх службових обов'язків перебуває під захистом закону.

Держава гарантує захист життя, здоров'я, честі, гідності та майна службової особи державного органу у справах захисту прав споживачів і членів її сім'ї від злочинних посягань та інших протиправних дій.

2. Усі службові особи державних органів у справах захисту прав споживачів підлягають державному обов'язковому страхуванню за рахунок коштів державного бюджету.

Порядок та умови страхування службової особи державного органу у справах захисту прав споживачів встановлюються Кабінетом Міністрів України.

3. Образа службової особи державного органу у справах захисту прав споживачів, а також опір, погроза, насильство та інші дії, які перешкоджають виконанню покладених на неї завдань, тягнуть за собою встановлену законом відповідальність.

У разі каліцтва чи інвалідності, що сталися у зв'язку з виконанням службових обов'язків, службова особа державного органу у справах захисту прав споживачів одержує компенсацію в розмірі від річного до п'ятирічного грошового утримання залежно від ступеня втрати працездатності, а в разі її загибелі із зазначеної причини сім'ї загиблого

виплачується одноразова допомога в розмірі десятирічного грошового утримання за останньою посадою.

Збитки, завдані майну службової особи державного органу у справах захисту прав споживачів або членів її сім'ї у зв'язку з виконанням нею службових обов'язків, компенсуються в повному обсязі за рахунок коштів державного бюджету з наступним стягненням цієї суми з винних осіб.

(Частина четверту статті 10 виключено на підставі Закону N 365/97-ВР від 18.06.97)

СТАТТЯ 11. ГАРАНТОВАНИЙ РІВЕНЬ СПОЖИВАННЯ

Гарантований рівень споживання забезпечується:

стимулюванням виробництва товарів, виконання робіт та надання послуг;

запровадженням у разі необхідності нормованого розподілу товарів, якщо немає гарантій їх вільного придбання кожним споживачем;

запровадженням компенсаційних виплат, різних видів допомоги і пільг громадянам.

СТАТТЯ 12. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА НАЛЕЖНУ ЯКІСТЬ ТОВАРІВ (РОБІТ, ПОСЛУГ)

1. Споживач має право вимагати від продавця (виготівника, виконавця), щоб якість придбаного ним товару (виконаної роботи, наданої послуги) відповідала вимогам нормативних документів, умовам договорів, а також інформації про товар (роботу, послугу), яку надає продавець (виготівник, виконавець).

2. Вимоги до товару (роботи, послуги) щодо його безпеки для життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища встановлюються нормативними документами.

Щодо окремих груп товарів (робіт, послуг) вказані вимоги встановлюються законодавчими актами України.

Реалізація інтересів споживачів у встановленні вимог до якості товарів (робіт, послуг) забезпечується правом участі об'єднань споживачів у розробці нормативних документів згідно з чинним законодавством.

3. Продавець (виготівник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві товар (роботу, послугу), який за якістю відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору, а також інформації про товар (роботу, послугу), що надається продавцем (виготівником, виконавцем).

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

4. Виготівник (виконавець) зобов'язаний забезпечити можливість використання товару (результатів виконаної роботи) за призначенням протягом терміну його служби, передбаченого нормативним документом або встановленого ним за домовленістю із споживачем, а в разі відсутності таких термінів - протягом 10 років.

Виготівник зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт товару, а також випуск і поставку для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування та ремонт, в необхідних обсягах і асортименті запасних частин протягом усього терміну його виробництва, а після зняття з виробництва - протягом терміну служби, в разі відсутності такого терміну - протягом 10 років.

СТАТТЯ 13. ГАРАНТІЙНІ ЗОБОВ'ЯЗАННЯ

1. Виготівник (виконавець) забезпечує нормальну роботу (застосування, використання) товару (роботи, послуги), в тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного терміну, встановленого законодавством, а в разі його відсутності - договором.

Гарантійні терміни на комплектуючі вироби повинні бути не меншими, ніж гарантійний термін на основний виріб, якщо інше не передбачено законодавством чи договором.

2. Гарантійний термін має зазначатися в паспорті на товар (роботу, послугу) або на його етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до товару (роботи, послуги).

Для медикаментів, харчових продуктів, виробів побутової хімії, парфюмерно-косметичних та інших товарів, споживчі властивості яких можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна і навколишнього природного середовища, встановлюється термін придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до них при продажу, і який вважається гарантійним терміном. Термін придатності обчислюється від дати виготовлення, яка також має бути вказана на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання.

Продаж товарів, термін придатності яких минув, забороняється.

На сезонні товари (одяг, хутряні вироби та інші) гарантійний термін обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлюється Кабінетом Міністрів України.

3. При продажу товарів за зразками, поштою, а також у випадках, коли час укладання договору купівлі-продажу і час передачі товару споживачеві не збігаються, гарантійні терміни обчислюються від дня доставки товару споживачеві, а якщо товар потребує спеціальної установки (підключення) чи складання - від дня їх здійснення. Якщо день доставки, установки (підключення) чи складання товару, а також передачі нерухомого майна встановити неможливо або якщо майно перебувало у споживача до укладання договору купівлі-продажу - від дня укладання договору купівлі-продажу.

4. Стосовно товарів (робіт, послуг), на які гарантійні терміни не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю (виготівнику, виконавцю) відповідні вимоги, якщо недоліки були виявлені протягом шести місяців, а стосовно нерухомого майна - не пізніше трьох років від дня передачі їх споживачеві.

5. При виконанні гарантійних ремонтів гарантійний термін збільшується на час перебування товару (роботи, послуги) в ремонті.

Зазначений час обчислюється від дня, коли споживач звернувся з вимогою про усунення недоліків.

6. При обміні товару його гарантійний термін обчислюється заново від дня обміну.

СТАТТЯ 14. ПРАВА СПОЖИВАЧА В РАЗІ ПРИДБАННЯ НИМ ТОВАРУ НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

1. Споживач при виявленні недоліків чи фальсифікації товару протягом гарантійного або інших термінів, установлених обов'язковими для сторін правилами чи договором, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виготівника:

а) безоплатного усунення недоліків товару або відшкодування витрат на їх виправлення споживачем чи третьою особою;

б) заміни на аналогічний товар належної якості;

- в) відповідного зменшення його купівельної ціни;
- г) заміни на такий же товар іншої моделі з відповідним перерахуванням купівельної ціни;
- д) розірвання договору та відшкодування збитків, яких він зазнав.

Стосовно непродовольчих товарів, що були у використанні та реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача, зазначені у цьому пункті, задовольняються за згодою продавця.

Згідно з цим пунктом задовольняються вимоги споживача щодо товарів, термін гарантії на які не закінчився.

2. Вимоги споживача, встановлені пунктом 1 цієї статті, пред'являються за вибором споживача продавцеві за місцем купівлі товару, виготівникові або підприємству, що виконує їх функції за місцезнаходженням споживача.

Зазначені вимоги за місцезнаходженням споживача виконують також створені власником продавця торговельні підприємства та філії, що здійснюють продаж аналогічних придбаним споживачем товарів, або підприємства, на які ці функції покладено на підставі договору. Функції представників підприємств-виготівників виконують їх представництва та філії, створені виготівниками для цієї мети, або підприємства, які виконують вказані вимоги на підставі договору з виготівником.

Продавець і виготівник під час продажу (реалізації) товару зобов'язані інформувати споживача про підприємства, які виконують вимоги, встановлені пунктами 1 і 2 цієї статті. У разі ненадання такої інформації вони несуть відповідальність, встановлену статтею 18 цього Закону.

3. Продавець, виготівник (підприємство, що виконує їх функції) зобов'язані прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.

Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виготівнику (підприємству, що виконує їх функції) та їх повернення споживачеві здійснюються силами і засобами продавця, виготівника (підприємства, що виконує їх функції).

У разі невиконання цього зобов'язання, а також відсутності продавця, виготівника (підприємства, що виконує їх функції) у місцезнаходженні споживача доставка і повернення товарів можуть бути здійснені споживачем за їх рахунок.

4. За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, а в разі необхідності перевірки якості - протягом 14 днів або за домовленістю сторін.

У разі відсутності товару вимога споживача про заміну підлягає задоволенню у двомісячний термін з часу відповідної заяви. Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару у встановлений термін неможливо, споживач вправі за своїм вибором пред'явити продавцю, виготівнику (підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені підпунктами "а", "в", "г", "д" пункту 1 цієї статті.

5. Під час заміни товару з недоліками на аналогічний товар належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться.

Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої моделі перерахунок вартості провадиться виходячи з цін, що діяли на час обміну.

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

6. У разі придбання споживачем продовольчих товарів неналежної якості продавець зобов'язаний замінити їх на якісні товари або повернути споживачеві сплачені ним гроші, якщо вказані недоліки виявлені у межах терміну придатності. При цьому розрахунки із споживачем провадяться в порядку, передбаченому частиною третьою пункту 5 цієї статті.

7. При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом 14 днів або за згодою сторін в інший термін.

На вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) аналогічний товар незалежно від моделі. Для цього виготівник разом з продавцем зобов'язані на договірній основі передбачати обмінний фонд товарів. Перелік таких товарів визначається Кабінетом Міністрів України.

За кожний день затримки виконання вимоги про надання аналогічного товару та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений термін (14 днів) споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості товару.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні терміни, гарантійний термін на новий комплектуючий виріб і складову частину обчислюється від дня видачі споживачеві товару після ремонту.

8. Споживач має право пред'явити виготівнику вимогу про безоплатне усунення недоліків товару після закінчення гарантійного терміну. Ця вимога може бути пред'явлена протягом встановленого терміну служби, а якщо такий не встановлено - протягом 10 років, якщо в товарі були виявлені істотні недоліки, допущені з вини виготівника. Якщо ця вимога не задоволена у терміни, передбачені пунктом 7 цієї статті, споживач має право за своїм вибором пред'явити виготівникові інші вимоги, встановлені пунктом 1 цієї статті.

9. Вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем квитанції, товарного чи касового чека або іншого письмового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійні терміни, - технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює.

Під час продажу товару продавець зобов'язаний видати споживачеві квитанцію, товарний чи касовий чек або інший письмовий документ, що засвідчує факт купівлі.

У разі втрати споживачем технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, їх відновлення здійснюється у порядку, визначеному законодавством.

10. Виготівник зобов'язаний відшкодувати всі збитки продавця (підприємства, що виконує його функції), який розглядає претензію споживача до виробленого товару.

Продавець (виготівник) товарів зобов'язаний у місячний термін відшкодувати підприємству, що виконує його функції, збитки, яких воно зазнало у зв'язку із задоволенням вимог споживача, передбачених цією статтею.

11. Вимоги, встановлені пунктом 1 цієї статті щодо товарів, виготовлених за межами України або придбаних у посередників, задовольняються за рахунок продавця.

У цьому разі продавець може вимагати відшкодування завданих йому збитків третіми особами.

12. Вимоги споживача, передбачені цією статтею, не підлягають задоволенню, якщо продавець, виготівник (підприємство, що виконує їх функції) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання. Споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника.

СТАТТЯ 15. ПРАВА СПОЖИВАЧА У РАЗІ ПОРУШЕННЯ ВИКОНАВЦЕМ УМОВ ДОГОВОРУ ПРО ВИКОНАННЯ РОБІТ І НАДАННЯ ПОСЛУГ

1. Споживач має право відмовитися від договору про виконання робіт і надання послуг і вимагати відшкодування збитків, якщо виконавець своєчасно не приступає до виконання договору або виконує роботу так повільно, що закінчити її у визначений термін стає неможливим.

2. Якщо під час виконання робіт або надання послуг стане очевидним, що їх не буде виконано згідно з умовами договору, споживач має право призначити виконавцю відповідний термін для усунення недоліків, а в разі невиконання цієї вимоги у визначений термін - розірвати договір і вимагати відшкодування збитків або доручити виправлення недоліків третій особі за рахунок виконавця.

3. Якщо виконавець відступив від умов договору, що призвело до погіршення виконаної роботи (послуги), або допустив інші недоліки у виконаній роботі (послузі), споживач має право за своїм вибором вимагати безоплатного усунення цих недоліків у відповідний термін чи відшкодування витрат, яких він зазнав при усуненні своїми засобами недоліків роботи, або відповідного зменшення винагороди за роботу (послугу).

4. За наявності у роботах (послугах) істотних відступів від умов договору або інших істотних недоліків споживач має право вимагати розірвання договору та відшкодування збитків.

Якщо істотні відступи від умов договору або інші істотні недоліки було виявлено в роботі (послузі), виконаній з матеріалу споживача, споживач має право вимагати за своїм вибором або виконання її з такого ж матеріалу виконавця, або розірвання договору і відшкодування збитків.

5. Якщо виконавець не виконує чи неналежно виконує зобов'язання згідно із законом або договором, то він сплачує споживачеві неустойку (штраф, пеню), якщо вона передбачена законодавством чи договором.

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

6. Виконавець не несе відповідальності за недоліки у виконаних роботах або наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача.

7. Про відступи від умов договору та інші недоліки в роботі, що не могли бути виявлені при звичайному способі її прийняття, споживач зобов'язаний повідомити виконавцеві не пізніше трьох діб після їх виявлення.

8. Вимоги замовника, передбачені цією статтею, підлягають задоволенню в разі виявлення недоліків протягом гарантійного чи інших термінів, установлених договором.

9. Виконавець зобов'язаний протягом місяця відшкодувати збитки, що виникли у зв'язку з втратою, псуванням чи пошкодженням речей, прийнятої ним від споживача для виконання робіт або надання послуг. Виконавець не звільняється від відповідальності, якщо речі, яких він надає свої наукових і технічних знань не дає змоги виявити особливі властивості речей, прийнятої ним від споживача для виконання робіт або надання послуг.

10. Виконавець несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача, що виникла у зв'язку з використанням речей, матеріалів, обладнання, приладів, інструментів, пристосувань чи інших засобів, необхідних для виконання ним робіт або надання послуг, незалежно від знання виконавцем їх властивостей.

СТАТТЯ 16. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА БЕЗПЕКУ ТОВАРІВ (РОБІТ, ПОСЛУГ)

1. Споживач має право на те, щоб товари (роботи, послуги) за звичайних умов їх використання, зберігання і транспортування були безпечними для його життя, здоров'я, навколишнього природного середовища, а також не завдавали шкоди його майну.

У разі відсутності нормативних документів, що містять обов'язкові вимоги до товару (роботи, послуги), використання якого може завдати шкоди життю, здоров'ю споживача, навколишньому природному середовищу, а також майну споживача, відповідні органи державної виконавчої влади, що здійснюють державний захист прав споживачів, зобов'язані негайно заборонити випуск і реалізацію таких товарів (виконання робіт, надання послуг).

2. На товари (наслідки робіт), використання яких понад визначений термін є небезпечним для життя, здоров'я споживача, навколишнього природного середовища або може заподіяти шкоду майну споживача, встановлюється термін служби (термін придатності). Ці вимоги можуть поширюватись як на виріб у цілому, так і на окремі його частини.

Виготівник (виконавець, продавець) повинен попереджати споживача про наявність терміну служби (придатності) товару (наслідків роботи) або його частини, обов'язкові умови його використання та можливі наслідки в разі їх невиконання, а також про необхідні дії після закінчення цього терміну.

3. Якщо для безпечного використання товарів (робіт, послуг), їх зберігання, транспортування та утилізації необхідно дотримуватись спеціальних правил, виготівник (виконавець) зобов'язаний розробити такі правила та довести їх до продавця або споживача, а продавець - до споживача.

4. Товари (роботи, послуги), на які актами законодавства або іншими нормативними документами встановлено обов'язкові вимоги щодо забезпечення безпеки життя, здоров'я споживачів, їх майна, навколишнього природного середовища, підлягають обов'язковій сертифікації згідно з чинним законодавством. Реалізація та використання таких товарів (у тому числі імпортованих), виконання робіт та надання послуг без сертифіката відповідності забороняються.

Підставою для дозволу на ввезення таких товарів на територію України є поданий до митних органів сертифікат відповідності, виданий або визнаний уповноваженими на те органами.

Відповідальність за порушення вимог щодо безпеки товарів (робіт, послуг), передбачених цим пунктом, визначається цим Законом та іншими законодавчими актами.

5. Якщо встановлено, що при дотриманні споживачем правил використання, зберігання чи транспортування товарів (наслідків робіт) вони завдають або можуть завдати шкоди життю, здоров'ю, майну споживача чи навколишньому природному середовищу, виготівник (виконавець, продавець) зобов'язаний негайно припинити їх виробництво (реалізацію) до усунення причин шкоди, а в необхідних випадках - вжити заходів до вилучення їх з обороту і відкликання від споживачів.

Якщо причини, що завдають шкоди, усунути неможливо, виготівник (виконавець) зобов'язаний зняти такі товари (роботи, послуги) з виробництва, вилучити з обороту, відкликати від споживачів. У разі невиконання цих обов'язків зняття товарів (робіт, послуг) з виробництва, вилучення з обороту і відкликання від споживачів провадиться за приписом органів державної виконавчої влади, що здійснюють контроль за безпекою товарів (робіт, послуг).

Виготівник (виконавець) зобов'язаний відшкодувати у повному обсязі завдані споживачам збитки, пов'язані з відкликанням товарів (робіт, послуг).

6. Створюючи новий (модернізований) товар, розробник повинен подати технічну документацію відповідному органу для проведення державної експертизи на його відповідність вимогам щодо безпеки життя, здоров'я і майна споживачів, а також навколишнього природного середовища.

7. Виготівник (виконавець) зобов'язаний інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання товару (роботи, послуги) за допомогою прийнятих у міжнародній практиці позначень.

СТАТТЯ 17. МАЙНОВА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ШКОДУ, ЗАПОДІЯНУ ТОВАРАМИ (РОБОТАМИ, ПОСЛУГАМИ) НЕНАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

1. Шкода, заподіяна життю, здоров'ю або майну споживача товарами (роботами, послугами), що містять конструктивні, виробничі, рецептурні або інші недоліки, підлягає відшкодуванню в повному обсязі, якщо законодавством не передбачено більш високої міри відповідальності.

2. Право вимагати відшкодування заподіяної шкоди визнається за кожним потерпілим споживачем незалежно від того, перебував він чи не перебував у договірних відносинах з виготівником (виконавцем, продавцем). Таке право зберігається протягом встановленого терміну служби (терміну придатності), а якщо такий не встановлено - протягом 10 років з часу виготовлення товару (прийняття роботи, послуги).

3. Відповідальність перед споживачем за шкоду, зазначену в пункті 1 цієї статті, несе сторона, яка її заподіяла.

4. Виготівник (виконавець) несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну споживача у зв'язку з використанням матеріалів, обладнання, приладів, інструментів та інших засобів, необхідних для виробництва товарів (виконання робіт, надання послуг), незалежно від рівня його наукових і технічних знань.

СТАТТЯ 18. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ІНФОРМАЦІЮ ПРО ТОВАРИ (РОБОТИ, ПОСЛУГИ)

1. Споживач має право на одержання необхідної, доступної та достовірної інформації про товари (роботи, послуги), що забезпечує можливість їх компетентного вибору.

Інформація про товари (роботи, послуги) повинна містити:

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

перелік основних споживчих властивостей товарів (робіт, послуг), а щодо продуктів харчування - склад (включаючи перелік використаних у процесі їх виготовлення інших продуктів харчування і харчових добавок), калорійність, вміст шкідливих для здоров'я речовин порівняно з обов'язковими вимогами нормативних документів і протипоказання щодо застосування;

ціну та умови придбання товарів (робіт, послуг);

дату виготовлення;

гарантійні зобов'язання виготівника (виконавця);

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

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

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

Стосовно товарів (робіт, послуг), які підлягають обов'язковій сертифікації, споживачеві повинна надаватись інформація про їх сертифікацію.

Стосовно товарів (робіт, послуг), які за певних умов можуть бути небезпечними для життя, здоров'я споживача та його майна, виготівник (виконавець, продавець) зобов'язаний довести до відома споживача інформацію про такі товари (роботи, послуги) і можливі наслідки їх впливу.

2. Інформація, передбачена пунктом 1 цієї статті, доводиться до відома споживачів виготівником (виконавцем, продавцем) у технічній документації, що додається до товарів (наслідків робіт, послуг), на етикетці, а також маркуванням чи іншим способом, прийнятим для окремих видів товарів (робіт, послуг) або в окремих сферах обслуговування.

Продукти харчування, упаковані або розфасовані в Україні, повинні забезпечуватись інформацією про місце їх походження.

3. Громадянин, який здійснює підприємницьку діяльність, на етикетці товару (роботи, послуги) повинен надати інформацію про номер документа, що засвідчує право на заняття підприємницькою діяльністю, та найменування органу, що його видав, а в разі необхідності - відомості про його сертифікацію.

4. Якщо надання недостовірної або неповної інформації про товар (роботу, послугу), а також про виготівника (виконавця, продавця) спричинило:

придбання товару (роботи, послуги), який не має потрібних споживачеві властивостей, - споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків;

неможливість використання придбаного товару (роботи, послуги) за призначенням - споживач має право вимагати надання у розумно короткий, але не більше місяця, термін належної інформації. Якщо інформацію в обумовлений термін не буде надано, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування збитків;

заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача - він має право пред'явити продавцю (виготівнику, виконавцю) вимоги, передбачені статтею 17 цього Закону, а також вимагати відшкодування збитків, завданих природним об'єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом чи договором.

5. Збитки, завдані споживачеві товарами (роботами, послугами), придбаними в результаті недобросовісної реклами, підлягають відшкодуванню винною особою у повному обсязі.

6. Під час розгляду вимог споживача про відшкодування збитків, завданих недостовірною або неповною інформацією про товари (роботи, послуги) чи недобросовісною рекламою, необхідно виходити з припущення, що у споживача немає спеціальних знань про властивості та характеристики товарів (робіт, послуг), які він придбаває.

7. Держава створює умови для набуття споживачами потрібних знань з питань реалізації їх прав.

СТАТТЯ 19. ПРАВА СПОЖИВАЧА У СФЕРІ ТОРГОВЕЛЬНОГО ТА ІНШИХ ВИДІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1. За всіма громадянами однаковою мірою визнається право на задоволення їх потреб у сфері торговельного та інших видів обслуговування. Встановлення будь-яких переваг, прямих або непрямих обмежень прав споживачів не допускається, крім випадків, передбачених законодавчими актами.

2. Споживач має право на вільний вибір товарів і послуг у зручний для нього час з урахуванням режиму роботи продавця (виконавця).

Продавець (виконавець) зобов'язаний всіляко сприяти споживачеві у вільному виборі товарів і послуг.

Забороняється примушувати споживача придбавати товари і послуги неналежної якості або непотрібного йому асортименту.

3. Продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві достовірну і доступну інформацію про найменування, належність та режим роботи свого підприємства.

4. Споживач має право на перевірку якості, комплектності, міри, ваги та ціни товарів, що придбаваються, демонстрацію безпечного та правильного їх використання. На вимогу споживача продавець зобов'язаний у цих випадках надати йому контрольно-вимірвальні прилади, документи про ціну товарів. В тому разі, коли під час гарантійного терміну необхідно визначити причини втрати якості товару, продавець зобов'язаний у триденний з дня одержання письмової заяви від споживача термін направити цей товар на експертизу. Експертиза провадиться за рахунок продавця.

5. В разі порушення прав споживача на підприємствах сфери торговельного та інших видів обслуговування продавець (виконавець) і працівники цих підприємств несуть відповідальність, встановлену законодавством.

СТАТТЯ 20. ПРАВО СПОЖИВАЧА НА ОБМІН ТОВАРУ НАЛЕЖНОЇ ЯКОСТІ

1. Споживач має право обміняти неспроможний товар належної якості на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний, якщо товар не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

Споживач має право на обмін товару належної якості протягом 14 днів, не рахуючи дня купівлі.

Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не споживався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також товарний чи касовий чек або інші документи, видані споживачеві разом з проданим товаром.

Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню) з підстав, зазначених у цій статті, затверджується Кабінетом Міністрів України.

2. Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару.

СТАТТЯ 21. НЕДІЙСНІСТЬ УМОВ ДОГОВОРІВ, ЩО ОБМЕЖУЮТЬ ПРАВА СПОЖИВАЧА

Умови договору, що обмежують права споживача порівняно з правами, встановленими законодавством, визнаються недійсними. Якщо в результаті застосування умов договору, що обмежують права споживача, споживачеві завдано збитків, то вони повинні бути відшкодовані винною особою у повному обсязі.

Споживач має право на відшкодування збитків, завданих йому виготівником (виконавцем, продавцем) у зв'язку з використанням останнім переваг свого становища у виробничій чи торговельній діяльності.

СТАТТЯ 22. ПРАВИЛА ТОРГОВЕЛЬНОГО, ПОБУТОВОГО ТА ІНШИХ ВИДІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Правила торговельного, побутового та інших видів обслуговування (виконання робіт, надання послуг) затверджуються Кабінетом Міністрів України. Зазначені правила не можуть суперечити законодавчим актам України.

СТАТТЯ 23. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

У разі порушення законодавства про захист прав споживачів господарюючі суб'єкти сфери торгівлі, громадського харчування і послуг, в тому числі громадяни-підприємці несуть відповідальність за:

відмову споживачу в реалізації його права, встановленого пунктом 1 статті 14, - у десятикратному розмірі вартості цього товару;

випуск або реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що не відповідає вимогам нормативних документів, - у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги; (Абзац третій статті 23 в редакції Закону № 230/95-ВР від 20.06.95)

реалізацію товару, виконання роботи, надання послуги, що підлягає обов'язковій сертифікації, але не має сертифіката відповідності, - у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги; (Абзац четвертий статті 23 в редакції Закону N 230/95-ВР від 20.06.95)

випуск, 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 трьохсот відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги; (Абзац п'ятий статті 23 в редакції Закону № 230/95-ВР від 20.06.95)

реалізацію товару (виконання роботи, надання послуги), забороненого до випуску та реалізації відповідним державним органом, - у розмірі п'ятисот відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару (виконаної роботи, наданої послуги); (Абзац шостий статті 23 в редакції Закону № 230/95-ВР від 20.06.95)

реалізацію небезпечного товару (отрути, отрутохімікату, вибухо- і вогнебезпечної речовини тощо) без належного попереджувального маркування, а також без інформації про правила та умови безпечного його використання - у розмірі ста відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару; (Абзац сьомий статті 23 в редакції Закону № 230/95-ВР від 20.06.95)

відсутність необхідної, доступної та достовірної інформації про товар, роботу, послугу, - у розмірі тридцяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної

роботи, наданої послуги; (Абзац восьмий статті 23 в редакції Закону N 230/95-ВР від 20.06.95)

створення перешкод службовій особі державного органу у справах 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 одного до десяти відсотків вартості реалізованих товарів, виконаних робіт, наданих послуг за минулий календарний місяць; (Абзац дев'ятий статті 23 в редакції Закону N 230/95-ВР від 20.06.95)

реалізацію товару, термін придатності якого минув, - у розмірі двохсот відсотків вартості залишку одержаної для реалізації партії товару; (Статтю 23 доповнено абзацом десятим згідно із Законом № 230/95-ВР від 20.06.95)

порушення умов договору між споживачем і продавцем (виконавцем) на виконання роботи, надання послуги, - у розмірі ста відсотків вартості роботи, послуги. Ті самі дії, вчинені щодо групи споживачів, - у розмірі від одного до десяти відсотків вартості виконаних робіт, наданих послуг за минулий календарний місяць. (Статтю 23 доповнено абзацом одинадцятим згідно із Законом № 230/95-ВР від 20.06.95)

(Частина друга статті 23 втратила чинність на підставі Закону № 783-XIV (783-14) від 30.06.99 - редакція набирає чинності одночасно з набранням чинності Законом про Державний бюджет України на 2000 рік) Із сум штрафів 50 відсотків зараховується до позабюджетних фондів органів місцевого самоврядування, 35 відсотків - до державного бюджету, а 15 відсотків відраховуються державним органам у справах захисту прав споживачів для створення матеріально-технічної та науково-дослідної бази.

СТАТТЯ 24. СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Захист прав споживачів, передбачених законодавством, здійснюється судом.

При задоволенні вимог споживача суд одночасно вирішує питання про відшкодування моральної (немайнової) шкоди.

Споживачі за своїм вибором подають позови до суду за місцем свого проживання або за місцезнаходженням відповідача, за місцем заподіяння шкоди або за місцем виконання договору.

Споживачі звільняються від сплати державного мита за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

Р О З Д І Л ІІІ

ГРОМАДСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ СПОЖИВАЧІВ (ОБ'ЄДНАННЯ СПОЖИВАЧІВ)

СТАТТЯ 25. ГРОМАДСЬКІ ОРГАНІЗАЦІЇ СПОЖИВАЧІВ (ОБ'ЄДНАННЯ СПОЖИВАЧІВ)

З метою захисту своїх законних прав та інтересів громадяни мають право об'єднуватися на добровільній основі у громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Об'єднання споживачів є громадськими організаціями, що здійснюють свою діяльність відповідно до Закону України "Про об'єднання громадян" (2460-12).

Держава підтримує діяльність об'єднань споживачів.

СТАТТЯ 26. ПРАВА ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ СПОЖИВАЧІВ (ОБ'ЄДНАНЬ СПОЖИВАЧІВ)

Об'єднання споживачів мають право:

вивчати споживчі властивості продукції, попит на неї, проводити опитування населення для виявлення громадської думки про якість товарів, що випускаються і реалізуються, та ціни на них;

проводити експертизу та випробування товарів (робіт, послуг);

одержувати від органів державної влади і управління, органів місцевого самоврядування інформацію, необхідну для реалізації своїх цілей і завдань;

сприяти державним органам у здійсненні контролю за якістю товарів (робіт, послуг), торговельного та інших видів обслуговування;

організовувати юридичну і консультаційну допомогу споживачам відповідно до законодавства;

вносити пропозиції щодо розробки нормативних документів, що встановлюють вимоги до якості товарів (робіт, послуг);

представляти і захищати інтереси споживачів в органах державної влади та управління та місцевого самоврядування відповідно до законодавства;

вносити в органи державного управління і господарюючим суб'єктам пропозиції про заходи щодо підвищення якості товарів (робіт, послуг), про тимчасове зупинення випуску та реалізації товарів (робіт, послуг), які не відповідають встановленим вимогам щодо якості, про припинення виробництва, вилучення з реалізації та продажу товарів (робіт, послуг), що становлять небезпеку для життя, здоров'я та майна громадян або завдають шкоди навколишньому природному середовищу, а також про скасування цін, встановлених з порушенням чинного законодавства;

звертатися з позовом до суду про визнання дій продавця, виготівника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів і припинення цих дій.

При задоволенні такого позову суд зобов'язує порушника довести рішення суду у встановлений ним строк через засоби масової інформації або іншим способом до відома споживачів.

Рішення суду, що набрало законної сили, про визнання дій продавця, виготівника (підприємства, що виконує їх функції), виконавця протиправними щодо невизначеного кола споживачів є обов'язковим для суду, що розглядає позов споживача щодо цивільно-правових наслідків їх дій з питань, чи мали місце ці дії і чи були здійснені вони цими особами;

відповідно до законодавства захищати в судовому порядку права споживачів, які не є членами громадських організацій споживачів (об'єднань споживачів);

звертатись до правоохоронних органів та органів державного управління про притягнення до відповідальності осіб, винних у випуску та реалізації неякісних товарів (робіт, послуг);

інформувати громадськість про права споживачів;

сприяти розвитку міжнародного співробітництва у галузі захисту прав та інтересів споживачів.

**Голова Верховної Ради Української РСР
Л.КРАВЧУК**

м. Київ, 12 травня 1991 року
№ 1023-XII